Soziobiografische Entstehungsgeschichte und Weiterentwicklung der Kommunikationsstruktur eines Berufsverbandes

Das Beispiel der Gesellschaft für technische Kommunikation e. V. (tekom)

vorgelegt von:

Diplom-Betriebswirt (VWA)
Michael Fritz
aus Stuttgart

und Diplom-Medienberater Claus Noack
aus Bad Aibling

Von der Fakultät I – Fachgebiet Geisteswissenschaft
der Technischen Universität Berlin
zur Erlangung des akademischen Grades

Doktor der Philosophie
- Dr. phil. -

genehmigte Gruppendissertation

Promotionsausschuss:

Vorsitzende: Prof. Dr. Monika Walter

Berichter: Prof. Dr. Norbert Bolz

Berichter: Prof. em. Dr. Friedrich Knilli

Tag der wissenschaftlichen Aussprache: 21.12.2006

Berlin 2007
D 83

Abstract

Die Arbeit beschreibt die historische Entwicklung der Kommunikation in der tekom, dem Berufsverband der Technischen Redakteure und Redakteurinnen im deutschsprachigen Raum.

Im ersten Hauptteil wird der Berufsverband in seinem organisatorischen und internationalen Umfeld dargestellt. In 5 Entwicklungsstufen wird dann die historische Entwicklung des Verbandes von seiner Gründung im Jahre 1978 bis in die nahe Gegenwart nachgezeichnet. Dabei liegt das Augenmerk stets auf der Entwicklung der Kommunikation und auf dem Einsatz der genutzten Medien. Aus den historischen Erfahrungen mit der Entwicklung der Kommunikation im Verband werden die wichtigsten Erwartungen der Mitglieder an die Umsetzung von verbandlicher Kommunikation in das neue WebPortal der tekom abgeleitet.

Im zweiten Hauptteil wird dann die technische Entwicklung der Webseite geschildert. Insbesondere wird dabei auf die notwendige technische Rahmenstruktur eingegangen, die notwendig ist, um eine dynamische Website mit verschiedenen Sprach- und Landesversionen zu betreiben.

Eidesstattliche Versicherung und Erklärung über Kenntnisse der Promotionsordnung

1. Hiermit versichern wir an Eides statt, dass wir die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst haben.
2. Es wurden bisher keine Teile der Dissertation veröffentlicht.
3. Es wurde an keiner anderen Hochschule und an keinem anderen Fachbereich dieser Hochschule eine Anmeldung zur Promotion oder ein Promotionsverfahren beantragt.
4. Gleichzeitig erklären wir, dass uns die geltende Promotionsordnung zum Dr. phil. an der Technischen Universität Berlin in der Neufassung vom 9.Juli 1996 bekannt ist.

München, den 05.01.2007

Michael Fritz   Claus Noack

Protokoll über die Aufteilung der Anteile beider Autoren an den einzelnen Kapiteln

Kapitel	Autor
Vorwort	Fritz / Noack
1	Fritz / Noack
2 - 2.1	Fritz
2.2	Noack
2.3	Fritz / Noack
3 - 3.1	Noack
3.2	Fritz
3.3	Noack
3.4	Fritz
3.5.1 – 3.5.7	Noack
3.5.8 – 3.5.22	Fritz
3.6	Fritz / Noack
4 - 4.1	Noack
4.2	Noack
4.3	Fritz
4.4	Noack
4.5	Noack
4.6	Fritz
5 - 5.2	Fritz / Noack
Anhänge I-IV	Fritz / Noack

München, den 05.01.2007

Michael Fritz Claus Noack

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

Diese Arbeit ist im Forschungszusammenhang des Arbeitskreises Technische Dokumentation der TU Berlin entstanden. Die Idee, die Geschichte des Fachverbandes für Technische Kommunikation zu erforschen, entstand aus der Tätigkeit von Claus Noack als Lehrbeauftragter im Studiengang Diplom-Medienberater (von 1987 bis 2004), seiner Mitarbeit im Arbeitskreis Technische Dokumentation und seiner Mitherausgeberschaft an der Schriftenreihe des Arbeitskreises. Über seine Tätigkeit als Vorsitzender der Gesellschaft für Technische Kommunikation e. V. – tekom wiederum kam die Verbindung zu deren Geschäftsführer Michael Fritz zustande. Dieser gehört im Rahmen seiner Tätigkeit zu den Motoren der berufspolitischen Arbeit des Fachverbandes, u. a. als Mitglied im Beirat für Aus- und Weiterbildung der tekom.

Dem Arbeitskreis Technische Kommunikation sind wesentliche Beiträge zur wissenschaftlichen Fundierung des Faches zu verdanken. Derzeitige Mitglieder sind:

Prof. Dr. Friedrich Knilli als der Nestor der Technikkommunikation an der TU Berlin und Leiter des Arbeitskreises,

Prof. Dr.-Ing. Manfred Krause,

Prof. Dr.-Ing. Carl-Hellmut Wagemann,

Dr. Gabriele Bock,

Prof. Dr. Clemens Schwender und

Claus Noack. [1]

Eine weitere Mitarbeiterin im Forschungszusammenhang Medienwissenschaften ist die Privatdozentin im Studiengang Medienberatung

---

[1] vgl.: Der Arbeitskreis Technische Dokumentation. In Memoriam Aloys Struck. http://www.medienberatung.tu-berlin.de/td/aktd.htm; heruntergeladen am 18.9.2005.

Barbara von der Lühe, die seit einigen Jahren in China forscht und eine Arbeit über die Technische Dokumentation in China vorbereitet.

In der Publikationsreihe des Arbeitskreises „Technical Writing – Beiträge zur Technikdokumentation in Forschung, Ausbildung und Industrie" erschienen hervorragende Arbeiten und Aufsätze zur wissenschaftlichen Fundierung der Technischen Kommunikation, denen wir interessante Anregungen verdanken, wie z. B. die wissenschaftstheoretischen Überlegungen von Norbert Bolz[2] oder grundlegende kommunikationstheoretische Beiträge, wie der von Ulrich Steinmüller[3]. Die Reihe wird von Friedrich Knilli als Initiator herausgegeben. Mitherausgeber neben Gabriele Bock ist auch Claus Noack.

Die Publikationsreihe umfasst auch verschiedene Beiträge zur Geschichte der Technischen Kommunikation als Teil der Technikgeschichte, wie z. B. der von Clemens Schwender herausgegebene Sammelband zur Geschichte der Gebrauchsanleitung[4] oder seine Arbeit „„Früher haben wir die Anleitungen nebenbei gemacht ...' – Ansätze zu einer Oral History der Technischen Dokumentation"[5]. In engem Zusammenhang steht auch die von Barbara von der Lühe mitherausgegebene Reihe „Geschichte, Zukunft, Kommunikation – Untersuchungen zur europäischen Medien-

---

2 Bolz, Norbert: „Die Prinzen von Serendip", in: Abbild – Modell – Simulation. Hrsg. v. Clemens Schwender, Jakob Dittmar und Hans Prengel. Frankfurt am Main: Peter Lang, 2005 (= Technical Writing. Beiträge zur Technikdokumentation in Forschung, Ausbildung und Industrie. Band 6).

3 Steinmüller, Ulrich: „Technik und Sprache – Kommunikation. Information. Dokumentation", in: Weiterbildung zum Technikauthor. 1. Internationales Symposium zur Technikdokumentation Berlin und Gotha 1992. Hrsg. v. Gabriele Bock. Frankfurt am Main: Peter Lang, 1994 (= Technical Writing. Beiträge zur Technikdokumentation in Forschung, Ausbildung und Industrie. Band 3).

4 Schwender, Clemens: „Zur Geschichte der Gebrauchsanleitung. Theorien – Methoden – Fakten". Hrsg. v. Clemens Schwender. Frankfurt am Main: Peter Lang, 1999 (= Technical Writing. Beiträge zur Technikdokumentation in Forschung, Ausbildung und Industrie, Band 5).

5 Schwender, Clemens: „Früher haben wir die Anleitungen nebenbei gemacht ...". Hrsg. v. Clemens Schwender. Frankfurt am Main: Peter Lang, 1993 (= Technical Writing. Beiträge zur Technikdokumentation in Forschung, Ausbildung und Industrie, Band 2).

forschung“, in der u. a. die Dissertation von Catherine Badras über die Geschichte der Gebrauchsanleitungen der Firma Neff erscheinen wird.[6]

Mit unserer Arbeit wollen wir an diese Zusammenhänge anknüpfen und einen Beitrag zur Geschichtsschreibung der Technischen Kommunikation leisten. Den inhaltlichen Fokus haben wir auf die Entwicklung der Kommunikation im Fachverband tekom gesetzt, in der sich die Geschichte des Berufsstandes der Technischen Redakteure und die Professionalisierung einer Profession spiegelt.

> Geschichte ist auch immer die Geschichte der Menschen, die sie erleben und gestalten. Das gilt für die großen Erfinder, Entdecker und Philosophen der Technik. Es gilt aber genau so für die Arbeiter und Angestellten, die durch ihre Arbeit und ihr Engagement der Technik ihren persönlichen Stempel aufdrückten. Ihr Einfluß ist nicht immer so offensichtlich.
>
> Niemand liest ihre Tagebücher oder zitiert ihren Briefverkehr. Ihr Einfluß scheint vergänglich. [...] Die Methode der Oral History ermöglicht die Spurensuche.[7]

Wenn diese Aussage für die Technikgeschichte allgemein gilt, sollte sie auch für die vielen ehrenamtlichen Mitarbeiter der tekom gelten, die es mit ihrem Engagement erst möglich gemacht haben, den Verband – und damit die Profession – in Deutschland zu dem zu machen, was sie heute sind.

---

6 Badras, Lahira Catherine: „Bedienungsanleitungen im Wandel“. Eine explorative Studie über vier Jahrzehnte am Beispiel von Bedienungsanleitungen elektrischer Herde der Firma Neff, in: Geschichte, Zukunft, Kommunikation. Untersuchungen zur europäischen Medienforschung. Hrsg. v. Barbara von der Lühe, Reinhold Viehoff und Helmut Schanze. Münster, Hamburg, Berlin, London: Lit, 2005.

7 Noack, Claus: „Zur Einführung“, in: Früher haben wir die Anleitungen nebenbei gemacht .... Hrsg. v. Clemens Schwender. Frankfurt am Main: Peter Lang, 1993, S. III (= Technical Writing. Beiträge zur Technikdokumentation in Forschung, Ausbildung und Industrie, Band 2).

Unser Dank gilt den Mitgliedern des Arbeitskreises, sowie der tekom und allen anderen, die uns auf unserem langen Weg unterstützt haben, insbesondere natürlich Prof. Dr. Friedrich Knilli, der uns mit seinen Anregungen und seiner Kritik stets eine große Hilfe war.

1 Einleitung

Wer heute den Webauftritt der tekom unter www.tekom.de besucht, wird schnell feststellen, dass er oder sie auf einer Mega-Webseite gelandet ist, die die Besucher fast schon zu erschlagen droht. Sehr viele Fachinhalte und Zielgruppenmenüs stürzen auf die Nutzer ein, es werden diverse Möglichkeiten geboten, Informationen auf unterschiedlichen Wegen zu bestellen, die verschiedensten Dienste und Serviceangebote werden präsentiert und es finden sich Verweise auf das WebForum für Mitglieder und einen eigenen Webauftritt der tekom-Tagungen.

Dieser Webauftritt ist selbstverständlich nicht „aus dem heiteren Himmel gefallen“ und er kann auch nicht allein aus der Perspektive und den Möglichkeiten einer in den letzten 10 Jahre gereiften Web-Technologie erklärt werden. Vielmehr haben WebPortal, WebForum und Tagungsportal einen in über 25 Jahren Verbandsgeschichte gewachsenen Hintergrund der Kommunikation des Verbandes.

Interpersonale Kommunikation, auch Interaktion genannt, geschieht in ihrer einfachsten Form zwischen zwei Personen, im Dialog zwischen Kommunikator (Quelle der Information) und Rezipient (Empfänger der Information), kann aber auch Interaktions- und Transaktionsprozesse zwischen Angehörigen von Gruppen, Organisationen, Institutionen und großen Personenverbänden umfassen. Kommunikation besitzt dynamischen Charakter, d. h. mit Kommunikation wird ein Prozess vollzogen. Durch Kommunikation sind Menschen und Tiere in der Lage, Gemeinsamkeiten zu stiften, Gruppen, Organisationen, Gesellschaften zu bilden. Einer der grundlegenden Prozesse für diese sozialen Gebilde ist die Umwandlung von Umweltdaten in Wissen (Information) durch Kommunikation.

Die vorliegende Arbeit betrachtet aus historischer Perspektive den interaktiven Prozess, der zum Herausbilden des Verbandes tekom geführt hat – vom ersten interpersonellen Erfahrungsaustausch in der Wohnzim

merrunde der Gründerin über die Herausbildung seiner fachlichen Kommunikationsstrukturen bis hin zur elaborierten Massenkommunikation des Verbandes über das Internet.

Damit wollen die Autoren darstellen, wie aus den schüchternen Gehversuchen der ersten Spezialisten für Informationsentwicklung, die sich heute als Technische Redakteure bezeichnen, eine etablierte Profession wurde, die sich selbstbewusst aller heute verfügbaren technischen Möglichkeiten der Kommunikation bedient, um sich selbst darzustellen, in Fachkreisen Interesse zu wecken und darüber hinaus weitere Kreise der Öffentlichkeit anzusprechen.

Insofern stellt die Arbeit auch einen Beitrag zur Geschichte der Technischen Kommunikation in Deutschland dar, die sehr eng mit der Entwicklung der tekom verbunden ist – ohne die tekom wäre der Beruf des Technischen Redakteurs im deutschen Sprachraum wahrscheinlich heute noch nicht bekannt.

Die Arbeit liefert damit auch einen Beitrag zur Technikgeschichte, in der die Entwicklung der Technik selbst vielfältig beschrieben wurde, die aber die Geschichte der Informationsvermittlung über technische Produkte noch nicht ausreichend integriert hat.[8]

Des Weiteren ist diese Arbeit eine Geschichte der Personen, die die tekom in über 25 Jahren aufgebaut haben und für die die tekom zum Teil der eigenen Biografie wurde. Die Geschichte des Verbandes ist also auch eine soziobiografische Geschichte der ihn tragenden Personen. In die Entwicklung des kommunikativen Regelsystems des Verbandes brachten sie ihre eigene Interaktion ein. Als Reaktion auf gesellschaftliche,

---

[8] vgl. dazu auch die Einführung v. Noack Claus: „Zur Einführung“, in: Früher haben wir die Anleitungen nebenbei gemacht .... Hrsg. v. Clemens Schwender. Frankfurt am Main: Peter Lang, 1993, S. III (= Technical Writing. Beiträge zur Technikdokumentation in Forschung, Ausbildung und Industrie, Band 2).

wirtschaftliche und technische Herausforderungen entwickelten sie ihre persönliche Kommunikation und das Kommunikationssystem des Verbandes weiter.

*

Um die Geschichte der Kommunikation in der tekom darzustellen, ist die Arbeit in folgender Weise gegliedert: Zunächst werden die wichtigsten organisatorischen Zusammenhänge der tekom dargestellt und die Arbeitsweise des Verbandes erklärt. Dies ist wichtig, um zu verstehen, welche Anforderungen an die Kommunikation im Verband von seinen Gliederungen gestellt werden.

Ergänzt wird dieser organisatorische Überblick durch eine kursorische Darstellung des nationalen und internationalen Umfeldes, in das die tekom eingebettet ist. Denn für die Entwicklung des neuen Webauftrittes war es nicht unwesentlich, welche anderen Organisationen noch versuchen, die Technischen Redakteure in Deutschland direkt oder indirekt (besonders über das Web) zu erreichen. Diese Übersicht berücksichtigt sowohl deutsche als auch internationale Organisationen, die entweder nicht gewinnorientiert arbeiten wie die tekom, oder professionelle Wettbewerber darstellen, die mit klassischen Themen von Verbänden wie der Weiterbildung Profit machen wollen. Die Autoren wählten eine Darstellung anhand der Webauftritte der jeweiligen Organisationen.

Als Nächstes folgt die Darstellung der Geschichte des Verbandes mit Schwerpunkt auf der Entwicklung der internen und externen Kommunikation. Die methodische Herausforderung dieses Teils lag darin, für die historische Darstellung eine Phasenaufteilung zu finden, die die Geschichte der tekom sinnvoll gliedert. Zu diesem Zwecke untersuchten die Autoren die Entwicklung der Mitgliederzahlen der tekom. Es wurde ein geometrisches Annäherungsverfahren angewandt, in dem auffällige Änderungen im Anstieg der Mitgliederkurve von einem Jahr zum Anderen untersucht wurden.

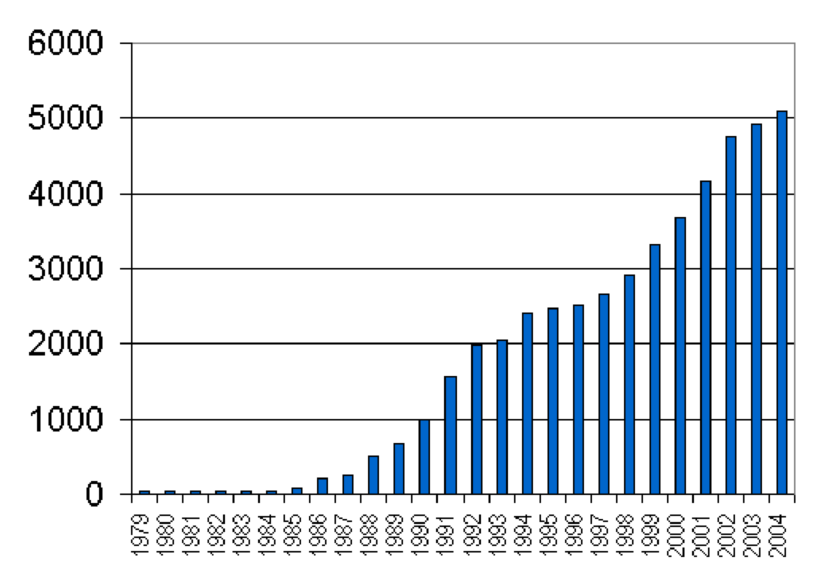


Bild 1: Die Mitgliederentwicklung bis Ende 2004

Betrachtet man die grafische Darstellung der Entwicklung der Mitgliederzahl, so fällt auf, dass der Anstieg in den Jahren 1978 bis 1984 sehr flach ausfällt und im Vergleich mit der sich heute darbietenden Gesamtkurve praktisch mit 0° zu beziffern ist (Phase 1). Erst 1985 und 1986 geht die Steigung der Kurve in einen annähernden 45° Winkel über, der bis zum Jahr 1990 angelegt werden kann (Phase 2). Dann steigt die Kurve in den Jahren 1990 bis 1993 stark an und erreicht fast 75° (Phase 3). Überraschenderweise flacht sie aber in den Jahren 1994 bis 1996 wieder stark ab mit der Tendenz zur Stagnation auf dem Niveau von 1994 (Phase 4). Erst ab 1996 stellt sich wieder ein signifikantes Wachstum ein, das bis 2002 im Schnitt 45° erreicht, sich aber ab diesem Jahr bis 2004 leicht halbiert (Phase 5).

Die Entwicklung des Verbandes soll also in diesen fünf Phasen beschrieben werden, wobei für jede der Phasen die wichtigsten Ereignisse und Aktivitäten des Verbandes aufgeführt werden. Insbesondere soll dabei untersucht werden, wie die allgemeine Entwicklung des Verbandes mit der Entwicklung der Kommunikation, der Kommunikationsmittel sowie den technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten in Zusammenhang steht. In

einer abschließenden Charakterisierung soll für jede Phase ein Resümee hinsichtlich der Kommunikationsbedürfnisse gezogen werden.

Daran anschließend folgt ein Projektbericht über die Erstellung des neuen Webauftritts. In diesem Teil wird geschildert, mit welchen Zielen die Überarbeitung des tekom-Webauftrittes gestartet wurde, wie das Projektteam das Konzept für die Erarbeitung der neuen Struktur entwickelte und wie dieses Konzept dann technisch umgesetzt wurde. Eine ausführlichere Darstellung der alten Struktur (Webseite und WebPortal) wird dem vorangestellt, um die technischen Schwierigkeiten aufzuzeigen, die bei der Neuerstellung ebenfalls gelöst werden mussten.

*

Die für alle drei Hauptteile der Arbeit verwendeten Quellen sind hauptsächlich Akten und Publikationen der tekom, die im Archiv des Verbandes in der Geschäftsstelle in Stuttgart aufbewahrt werden. Das tekom-Archiv ist nach Vereinbarung für jedermann während der Geschäftszeiten zugänglich. Es besteht im Wesentlichen aus ca. 110 DIN-A4-Ordnern, die in Gruppen geordnet sind. Wir haben bei den Quellenangaben in den Fußnoten auf die Angabe von Seitennummern verzichtet, da die Quellen meistens nur aus wenigen Seiten bestehen. Es sind folgende Gruppen vorhanden, auf die jeweils in den Quellenangaben Bezug genommen wird:

- Satzung und Ordnungen,
- Mitgliederversammlungen,
- Jahresberichte,
- Vorstandssitzungen,
- Arbeitsgruppen,
- ‚tekom nachrichten’,
- Presse,
- Seminare,

- DIDOS,
- Wettbewerb,
- Befragungen,
- Interviews,
- Statistiken,
- Internationales,
- WebPortal.

Die Quellenlage ist ab 1990 insgesamt hervorragend und kann als vollständig bezeichnet werden. Für die Jahre davor sind nur Jahresberichte vorhanden, die mit der Einschränkung nutzbar sind, dass sie von Funktionsträgern des Verbandes (die meisten sogar von der Gründerin des Verbandes selbst) erstellt worden sind und deshalb auch subjektive Bewertungen, Beschönigungen oder diplomatische Umschreibungen beinhalten könnten. Über die Gründerjahre liegt ein umfangreicher Ordner mit einer ganzen Reihe von Dokumenten vor, die die Situation gut belegen. Leider gibt es keine Besprechungsprotokolle, weder von den Vorstandssitzungen noch von Arbeitsgruppen aus der Zeit vor 1990.

*

Um das Bild von den ersten Jahren bis zur Erstellung der Webseite abzurunden und mehr über die Kommunikation im Verband zu erfahren, als aus den offiziellen Dokumenten möglich ist, wurden für die Arbeit Zeitzeugeninterviews herangezogen, die im Rahmen der Aktivitäten zum 25-jährigen Jubiläum der tekom und in der Zeit danach von den Autoren durchgeführt worden sind.

Dabei haben wir uns von den exemplarischen Arbeiten von Clemens Schwender[9] und Barbara von der Lühe[10] leiten lassen, die die Methode der Oral History in die Medienwissenschaften der TU Berlin eingeführt haben. Entstanden ist die Methode in den 70er Jahren im Rahmen der Hinwendung der Historiker zur „Geschichte von unten“, die bereits in vielen Publikationen diskutiert wurde.[11]

---

[9] Schwender, Clemens: „Zur Geschichte der Gebrauchsanleitung. Theorien – Methoden – Fakten“. Hrsg. v. Clemens Schwender. Frankfurt am Main: Peter Lang, 1999 (= Technical Writing. Beiträge zur Technikdokumentation in Forschung, Ausbildung und Industrie, Band 5).

[10] von der Lühe, Barbara: Die Musik war unsere Rettung! Die deutschsprachigen Gründungsmitglieder des Palestine Orchestra. Tübingen: Mohr Siebeck, 1998. (= Schriftenreihe wissenschaftlicher Abhandlungen des Leo Baeck Instituts Band. 58).

[11] vgl. dazu Lebenserfahrung und Kollektives Gedächtnis. Die Praxis der Oral History. Hrsg, von Lutz Niethammer: Frankfurt am Main: Syndikat 1980.

2 Beruf und Berufsverband in seinem organisatorischen Umfeld

2.1 Das Berufsbild Technischer Redakteur / Technische Redakteurin (TR)

Das „selbsterklärende“ technische Produkt ist eine immer wieder auftauchende Vision, die leider in der Realität so gut wie nie verwirklicht wurde. In Wirklichkeit werden Geräte, Maschinen, Software oder Webseiten immer komplexer und sind deshalb auch immer schwerer zu bedienen. Manche Produkte sind in ihrer Funktionsweise schon längst zur „Black Box“ geworden, deren vollständige und sichere Nutzung für ungeübte Anwender problematisch ist. Kaum ein Produkt kann deshalb in der Regel ohne zusätzliche Information auskommen, die separat mitgeliefert oder in das Produkt integriert wurde.

Technische Redakteure sind im traditionellen Verständnis Personen, die als Mittler zwischen den Produkten und den Anwendern agieren, indem sie z. B. Gebrauchsanleitungen für Maschinen und Anlagen oder Handbücher und Online-Hilfe für Software erstellen. Als „Anwälte der Anwender“ sorgen sie dafür, dass alle Informationen gegeben werden, die für die Nutzung der Produkte nötig sind. Und sie erstellen die Informationen so, dass diese leicht auffindbar und leicht lesbar sind. Dazu müssen sie sich in die Bedürfnisse der Anwender versetzen können und die technisch orientierte Denkweise der Produktentwickler in handlungsorientierte Lösungen für konkrete Anwendungssituationen „übersetzen“.

Darüber hinaus geben Technische Redakteure den Anwendern Hinweise dazu, wie sie technische Produkte so nutzen, dass sie sicher vor Gefahren für ihre Gesundheit und ihr Leben und für ihr Eigentum sind, die von dem Produkt ausgehen könnten. Den Herstellern technischer Produkte bieten Technische Redakteure durch die qualifizierte Erstellung solcher Sicherheitshinweise mehr Schutz vor den Folgen der Produkthaftung, die bei fehlerhaften Produkten greift, oder vor den Folgen der Instruktionshaftung, die durch fehlerhafte Instruktionen auftreten können.

Die Berufsbezeichnung „Technischer Redakteur/Technische Redakteurin“ wurde in Deutschland von der tekom bekannt gemacht. In den angelsächsischen Ländern ist heute die Bezeichnung „Technical Communicator“ am weitesten verbreitet, „Technical Writer“, „Technical Editor“[12] oder „Technical Author“[13] kommen aber auch als Nebenformen oder veraltete Formen vor.

In der Tat drückt die amerikanische Bezeichnung „Communicator“ viel besser die Vielfältigkeit der beruflichen Aktivitäten in der Technischen Kommunikation aus, als das die deutschen Begriffe können. Die durch die Bezeichnungen „Technischer Autor“ oder „Technischer Redakteur“ evozierten Bilder eines Autors, der Artikel erstellt oder eines Redakteurs, der diese redigiert, decken sich schon lange nicht mehr mit der vielfältigen Alltagsrealität an den Arbeitsplätzen in der Industrie oder bei speziellen Dienstleistungsfirmen. Die deutsche Sprache lässt aber die Bezeichnung „Technischer Kommunikator“ nicht zu, da sie Assoziationen weckt, die dem Berufsbild nicht nützlich wären. Deshalb hat sich die tekom dafür entschieden, die Bezeichnung „Technischer Redakteur“ zu verwenden. In der Industrie ist diese inzwischen „angekommen“ und wird, was die Stellenausschreibungen zeigen, weitgehend verwendet.

Die heutige Situation legt allerdings nahe, die Beschreibung der Tätigkeiten und erforderlichen Qualifikationen im Bereich der Technischen Kommunikation viel breiter und offener anzulegen und als einen durch mehrere Parameter aufgespannten Qualifikationsraum zu beschreiben. Die

---

[12] Eine Vorgänger-Organisation des amerikanischen Verbandes STC hieß „Society of Technical Writers and Editors“. Zitiert nach Rainey, Kenneth T.: „Technical Documentation in the United States of America“, in: Technical Communication – international. Today and in the Future, Hrsg. v. Jörg Hennig und Marita Tjarks-Sobhani, Lübeck: Schmidt-Römhild, 2005, S. 200 (= tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 9).

[13] Eine Vorgänger-Organisation der britischen ISTC hieß „Institute of Technical Authors and Illustrators“. Zitiert nach Fisk, Alan: „Technical Documentation in the United Kingdom, in: Technical Communication – international. Today and in the Future, Hrsg. v. Jörg Hennig und Marita Tjarks-Sobhani, Lübeck: Schmidt-Römhild, 2005, S. 92 (= tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 9).

tekom hat dem in ihrer „Leitlinie für die Aus- und Weiterbildung Technischer Redakteure“ Rechnung getragen und eine auf vier Parametern basierende Beschreibung des Qualifikationsraumes vorgelegt.[14]

Der erste Parameter beschreibt die Vielfalt von Informationstypen, die von Technischen Redakteuren erstellt werden. Die zugrunde liegende Idee geht davon aus, dass jedes Produkt – aber auch jede Dienstleistung – einen Lebenszyklus durchläuft, der von der Entwicklung über den Verkauf bis hin zur Entsorgung reicht. In Analogie zu den Produktentwicklern, die die Produkte in diesen Kreislauf bringen, kann man die Technischen Redakteure als diejenigen verstehen, die zum jeweiligen Stadium des Produktlebenszyklus die passende produktbegleitende Information erstellen können. Die Norm VDI 4500 beschreibt eine ganze Reihe von Informationstypen, die z. B. im Maschinenbau entstehen.[15]

Exkurs: Aus dieser Betrachtung des Produktlebenszyklus und der korrespondierenden Informationstypen kann man als Beschreibung der Tätigkeiten, die Technische Redakteure verrichten, den Begriff „Informationsentwicklung“ ableiten. Dieser ist heute schon in den USA verbreitet[16] und wird sich sicherlich auch in Europa durchsetzen. Ob es allerdings sinnvoll ist, Technische Redakteure zukünftig als „Informationsentwickler“ zu bezeichnen, bleibt abzuwarten.

Der zweite Parameter beschreibt die Grundqualifikationen, die Technische Redakteure unabhängig von dem jeweils vorliegenden Informationstyp und unabhängig von den technischen Gegebenheiten des jeweiligen Produktes haben müssen, um ein Informationsprodukt zu erstellen. Diese Grundqualifikationen bestehen z. B. in der Kenntnis der rechtlichen Vorschriften sowie in den Fähigkeiten, Zielgruppenanalysen und daraus

---

14 tekom: Leitlinie für die Aus- und Weiterbildung Technischer Redakteure (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 2002.

15 VDI: Richtlinie VDI 4500 Blatt 1. Düsseldorf: VDI Verlag, 1995.

16 vgl. JoAnn Hackos` Website http://www.infomanagementcenter.com; heruntergeladen am 3.1.2005.

abgeleitete Informationskonzepte zu erstellen, Inhalte mit konsistenten Methoden zu strukturieren, verständliche Texte zu erstellen, diese zu visualisieren, mit geeigneten Software-Tools zu erstellen und zu verwalten und am Ende der Kette die Information auf Papier oder elektronisch zu publizieren und zu distribuieren. Abhängig vom Informationstyp sind noch einige weitere vertiefende Fähigkeiten zu nennen, wie z. B. das Steuern des Übersetzungsprozesses, das Erstellen von Online-Hilfen oder das Durchführen von Anwendertests. Diese Grundqualifikationen werden ausführlich in den sogenannten „Qualifizierungsbausteinen“ beschrieben, die die tekom zur Grundlage ihres Zertifizierungssystems gemacht hat.

Der dritte Parameter beschreibt die Komplexität der technischen Produkte und davon abhängig die technischen Kenntnisse, über die Redakteure verfügen müssen, um für diese Produkte die entsprechenden Informationen erstellen zu können. Bei einfach strukturierten Produkten wie z. B. einer Kaffeemaschine, ist in der Regel kein hochspezialisierter technischer Sachverstand für die Erstellung einer Gebrauchsanleitung nötig. Die Aufgabe, die Nutzung einer solchen Maschine für alle Anwendergruppen leicht verständlich zu beschreiben, erfordert eher didaktisch-methodisches Geschick. In Software-Firmen werden sogar gerne Personen als Redakteure eingesetzt, die über keinen expliziten technischen Ausbildungshintergrund verfügen, sondern die Linguisten, Psychologen oder sonstige Geistes- und Sozialwissenschaftler sind. In klassischen Industriebranchen hingegen, wie z. B. im Maschinenbau, werden für die Erstellung von Betriebsanleitungen oft Fachingenieure gesucht, die lediglich über eine Zusatzausbildung in Technischer Redaktion verfügen. Man kann davon ausgehen, dass – je nach Komplexität der technischen Produkte – das Maß an technischer Vorbildung, die von Redakteuren erwartet wird, deutlich unterschiedlich ist.

Der vierte Parameter beschreibt die Kenntnisse von Software-Werkzeugen, die typischerweise bei der Erstellung von Technischer Dokumentation zum Einsatz kommen. Hier sind beispielhaft die

Redaktionssysteme zu nennen, mit denen Dokumente erstellt werden, dann die sogenannten „Content Management Systeme“, mit denen Informationseinheiten verwaltet und automatisiert und neue Dokumente generiert werden können, oder die „Translation Memory Systeme“, die in der Automatisierung des Übersetzungsprozesses zum Einsatz kommen oder des Weiteren spezialisierte Software zur Erstellung von Online-Hilfen und einige mehr. Der Arbeitsalltag von Technischen Redakteuren ist ohne diese Systeme nicht denkbar und der immense Kostendruck erfordert immer weitere Optimierungen der Arbeitsprozesse und einen immer effizienteren Einsatz von Software zu deren Unterstützung.

Betrachtet man nun das Zusammenwirken dieser vier Parameter, die zugleich als Anforderungen an die Qualifikation Technischer Redakteure verstanden werden können, so wird deutlich, dass es in der Realität sicherlich keinen Technischen Redakteur und keine Technische Redakteurin geben wird, die all diese Anforderungen umfassend in ihrer eigenen Person vereinen werden. Die Tätigkeitsbeschreibung einzelner Redakteure wird immer ein kubischer Ausschnitt aus diesem Qualifikationsraum sein. „Das“ Berufsbild „der“ Technischen Redakteure wird es nicht geben, sondern verschiedenste Tätigkeitsgebiete und Vertiefungsrichtungen mit sehr unterschiedlichen Anforderungen an die jeweils tätigen Personen, die als gemeinsamen Nenner die Berufsbezeichnung „Technischer Redakteur“ führen.

Abgesehen von den bis hierhin ausführlich dargestellten Qualifikationen von Technischen Redakteuren gibt es auch bezüglich des beruflichen Status dieser Berufsgruppe Klärungsbedarf. „Technischer Redakteur“ ist kein Beruf im eigentlichen (gesetzlich anerkannten) Sinne. Wie der Journalist ist der TR ein „freier Beruf“, der keiner gesetzlichen Regelung unterworfen ist. Deshalb darf sich auch jeder, der das Berufsbild faktisch ausfüllt, unabhängig von seiner formalen Berufsausbildung, als „Technischer Redakteur“ bezeichnen. Aus diesem Grund fällt eine

Einordnung des Berufes und die Definition des beruflichen Status von Technischen Redakteuren nicht leicht.

Das deutsche Bildungssystem ist (oder war zumindest) weltweit bekannt für die Qualität seiner dualen Berufsausbildung, die durch die Kombination von betrieblicher und schulischer Ausbildung in der Berufsschule gekennzeichnet ist und eine Durchgängigkeit vom Gesellen über den Meister oder Techniker bis hin zur Studienberechtigung aufweist. Da der Technische Redakteur aber nicht zur Kategorie der gesetzlich anerkannten (gewerblichen) Ausbildungsberufe gehört, fällt er nicht in diese Systematik.[17]

Die meisten Technischen Redakteure sind bis heute aber auch keine akademisch ausgebildeten „Diplom-Redakteure“ wie die Absolventen der Fachhochschulen und Universitäten mit entsprechenden Studiengängen, sondern berufliche Seiteneinsteiger[18]. Die Tatsache, dass sie in den meisten Fällen bereits ein Studium absolviert haben und ein gewerblicher Ausbildungsberuf kaum realisierbar ist, legt nahe, den Beruf der Technischen Redakteure als einen Beruf für Postgraduierte zu definieren, der entweder durch ein akademisches Vollzeitstudium oder durch ein Postgraduiertenstudium erreicht wird.

Dass diese Zuordnung etwas vage klingt, hängt mit einer Schwäche des deutschen Bildungssystems zusammen. Denn für Weiterbildungsberufe gibt es keine gesetzlichen Regelungen und deshalb auch keinen klaren Status. Dies schafft Unklarheiten für die Industrie, die mit den traditionellen Studienabschlüssen schon lange nicht mehr auskommt, Probleme für die

---

17 Ausbildungsberuf ist laut §25 Berufsbildungsgesetz nur der, der per Rechtsverordnung anerkannt ist. Vgl. dazu Wohlgemuth, Hans Hermann: BBiG Berufsbildungsgesetz. Kommentar für die Praxis. Berlin: Bund-Verlag, 2., überarbeitete und erweiterte Auflage 1995, S. 245. Dass eine derartige Anerkennung nicht vorliegt, geht aus der Liste der anerkannten Ausbildungsberufe vor, die z.B. die IHK Frankfurt auf ihrer Website veröffentlicht hat: http://www.frankfurt-main.ihk.de/berufsbildung/a-z/index.html; heruntergeladen am 9.10.2005.

18 tekom: Stand und Perspektiven der Technischen Dokumentation. Zahlen und Fakten 2002. Stuttgart: tekom, 2002.

Personen, die in Weiterbildungsberufen tätig sind und möglicherweise mit etablierten Berufen konkurrieren müssen, und dies schafft Schwierigkeiten mit der Ausbildung Technischer Redakteure.

Die im Hauptteil dieser Arbeit folgenden Kapitel über die Entwicklung des Berufsbildes zeigen, wie die tekom im Laufe der Jahre erfolgreich daran gearbeitet hat, für ihre Mitglieder hier größere Klarheit zu schaffen und das Berufsbild der Technischen Redakteure stetig weiterzuentwickeln und den Anforderungen der Märkte anzupassen.

2.2 Die Gesellschaft für Technische Kommunikation e. V. – tekom

Um die beruflichen und geschäftlichen Interessen dieser Berufsgruppe zu organisieren und die Qualität und damit das Ansehen der Technischen Kommunikation in Deutschland voranzubringen, wurde 1978 in Stuttgart die „Gesellschaft für Technische Kommunikation e. V. – tekom" gegründet. Um die folgenden Ausführungen über die Geschichte der tekom besser verstehen zu können, werden hier zunächst einige grundlegende Informationen über die Struktur und Arbeitsweise des Verbandes gegeben.

Die tekom besteht aus verschiedenen ehrenamtlich arbeitenden Gremien und aus fest angestellten Mitarbeitern in der Geschäftstelle (GS), zu der auch der Geschäftsführer gehört. Die ehrenamtlichen Gremien sind (Stand 2004):

- die Mitgliederversammlung (MV),
- der Gesamtvorstand (GV),
- die Regionalgruppen (RG),
- die Arbeitsgruppen (AG),
- der Vereinsausschuss (VA), [19]
- der Wahlausschuss (WA) [20]
- und verschiedene Beiräte.[21]

---

[19] Die bis hier aufgelisteten Organe des Verbandes sind in der Satzung definiert. Vgl. dazu tekom: „Satzung der Gesellschaft für Technische Kommunikation, tekom e. V." (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 1). Stuttgart: 2001.

[20] Der Wahlausschuss wird in der Wahlordnung definiert. Vgl. dazu tekom: „Wahlordnung der Gesellschaft für Technische Kommunikation, tekom e. V." (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 2001.

[21] tekom: „Richtlinie für Beiräte" (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 2002.

Die Mitgliederversammlung ist das höchste beschlussfassende Organ des Verbandes. Sie nimmt den Bericht des Vorstandes entgegen und entlastet diesen. Gewählt wird der Vorstand per geheimer Briefwahl durch alle Mitglieder.

2.2.1 Der Gesamtvorstand (GV)

Der Gesamtvorstand ist nach der Mitgliederversammlung das höchste Beschlussgremium der tekom. Er wird von den Mitgliedern in einer Briefwahl für die Dauer von drei Jahren gewählt, Wiederwahl ist möglich. Eine Nachwahl kann auf der Mitgliederversammlung erfolgen.

Der GV besteht aus den Vorstandsmitgliedern nach § 9 der Satzung (BGB[22]-Vorstand), aus den Ressortleitern und den Vertretern der Regionalgruppen. Die Mitglieder des BGB-Vorstands vertreten den Verband nach außen, sie sind im Registergericht eingetragen und haften bei grober Fahrlässigkeit. Nach außen vertreten heißt z. B. rechtsverbindlich Verträge schließen, Konten für die Regionalgruppenleiter einrichten, Korrespondenz mit dem Registergericht führen, die Fachzeitschrift der tekom herausgeben usw. Der BGB-Vorstand besteht aus: dem/der Vorsitzenden, dem/der Stellvertreter/in, dem/der Schatz-meister/in und dem/der Schriftführer/in.

Die Ressortleiterinnen und -leiter sind für die vom GV gebildeten Fachressorts zuständig. Welche Ressorts es gibt, steht weiter unten bei den Aufgabenbeschreibungen. Die beiden Vertreter der Regionalgruppen werden von den Regionalgruppenleitern in einem getrennten Wahlgang bestimmt.

Der GV hat laut tekom-Satzung und tekom-Geschäftsordnung unter anderem folgende Aufgaben:

- Der GV leitet den Verband im Innenverhältnis; er hat darauf zu achten, dass die satzungsgemäßen Ziele eingehalten und erfüllt werden.
- Der GV ist zuständig für die Verbandsangelegenheiten, die keinem anderen Verbandsorgan zugewiesen sind.

---

[22] BGB Bürgerliches Gesetzbuch, http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/bgb/; heruntergeladen am 10.10.2005.

- Der GV beruft einmal im Jahr eine Mitgliederversammlung ein und berichtet dort über die Aktivitäten im Verband und die finanzielle Situation des vergangenen Jahres.
- Der GV entscheidet gemeinsam mit dem Vereinsausschuss über die Aufnahme und den Ausschluss von Mitgliedern.

Alle GV-Mitglieder sind verpflichtet, an den Gesamtvorstandssitzungen teilzunehmen. Sie müssen auf den Frühjahrs- und Jahrestagungen anwesend sein und dort nach Absprache im GV unter Umständen besondere Verpflichtungen übernehmen (z. B. Teilnahme an Pressekonferenzen, Treffen mit den Vertretern von Schwesterverbänden, Treffen mit den Regionalgruppenleitern, Detailbegutachtung von Vorträgen und Workshops).

Die GV-Mitglieder haben ein eigenes Budget, das von ihnen eigenverantwortlich entsprechend der Finanzordnung[23] verwaltet wird.

---

[23] tekom: Finanzordnung (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 1995.

2.2.2 Die Regionalgruppen (RG)

Die Regionalgruppen sollen die Satzungsziele der tekom auf regionaler Ebene unterstützen. Die Mitglieder sollen in ihrer beruflichen Qualifikation durch regelmäßige Vorträge, Veranstaltungen und Firmenbesichtigungen, die je nach RG alle zwei bis drei Monate stattfinden, unterstützt werden. Dabei wird darauf geachtet, dass der Erfahrungsaustausch unter den Mitgliedern nicht zu kurz kommt. Die Regionalgruppen unterstützen die Öffentlichkeitsarbeit und Mitgliederwerbung der tekom.

Die Aktivitäten der Regionalgruppen werden von der tekom nach einem Schlüssel finanziert, sie werden vom GV eingerichtet. Die Regionalgruppen arbeiten ehrenamtlich.

Neue Regionalgruppen werden immer dann gegründet, wenn sich mehr als zehn tekom-Mitglieder aus einem Einzugsbereich finden und eine Absichtserklärung über die beabsichtigte Gründung einer Regionalgruppe unterschreiben. In der Absichtserklärung erklären die Mitglieder, dass Sie die Ziele der tekom anerkennen und unterstützen, sich satzungsgerecht verhalten und die jeweiligen Geschäftordnungen und Richtlinien befolgen. Diese Absichtserklärung wird dem Gesamtvorstand als Antrag vorgelegt, der darüber innerhalb von drei Monaten einen Beschluss fassen muss.

Bei einer Neugründung muss auch sichergestellt werden, dass die bestehenden Regionalgruppen der Neugründung zustimmen, da die Regionalgruppen dadurch Mitglieder abgeben und damit auch weniger Geld von der tekom zur Verfügung haben. In der Regel wird dieses einvernehmlich geklärt.

Die Regionalgruppen werden von der tekom finanziert. Jede RG hat ein eigenes Budget, das von ihr eigenverantwortlich entsprechend der Finanzordnung verwaltet wird. Es besteht aus einem festen Sockelbetrag und einem größeren Teil, der über einen Schlüssel berechnet wird, der die Anzahl der Mitglieder im Einzugsbereich der Regionalgruppen berücksichtigt. Zusätzlich erhalten die RG pro Veranstaltung einen festen Betrag.

Für neu gegründete Gruppen gibt es ein größenabhängiges Startgeld. Ende 2004 existierten folgende Regionalgruppen:

- Alb-Donau,
- Baden,
- Berlin-Brandenburg,
- Bodenseeraum,
- München,
- Nord,
- Nordrhein,
- Nürnberg,
- Österreich,
- Raum Mitte,
- Rhein-Main,
- Sachsen,
- Sachsen-Anhalt,
- Stuttgart,
- Süd-Niedersachsen,
- Thüringen,
- Westfalen.

Im tekom-WebPortal finden Mitglieder und Interessenten die Liste der aktuellen Regionalgruppen. Unter dem entsprechenden Menüpunkt finden sich Informationen über die Adressen der jeweiligen Ansprechpartner der RG, den aktuellen Arbeitsplan sowie Veranstaltungshinweise mit Angaben

über Thema, Zeit und Ort der Veranstaltungen. Für die Mitglieder, die nicht zu den Veranstaltungen gehen konnten, gibt es im Anschluss an die Veranstaltungen Berichte auf den entsprechenden Webseiten der Regionalgruppen.[24]

---

[24] tekom: Richtlinie für Regionalgruppen der Gesellschaft für Technische Kommunikation, tekom e. V (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 2001.

2.2.3 Die Arbeitsgruppen (AG)

Die Arbeitsgruppen werden vom GV eingesetzt, um dem Vereinszweck dienende Projekte durchführen zu können. Grundsätzlich soll aus jeder Arbeitsgruppe als Ergebnis eine Broschüre und/oder eine andere schriftliche Unterlage erstellt werden. Die Arbeitsgruppen arbeiten ehrenamtlich.[25]

Bevor eine Arbeitsgruppe mit der Arbeit beginnt, muss die AG einen Projektplan erstellen. In diesem Projektplan werden die folgenden Anforderungen festgelegt:

- Aufgaben und Ziele,
- Festlegung der Arbeitsweisen, Informationsfluss, Treffen, Aufgabenverteilung usw.,
- Ablaufplanung mit Beginn und Ende, ggf. Zwischenschritte und Termine,
- Kostenrahmen entsprechend der Finanzordnung,
- Anzahl der Arbeitsgruppenmitglieder mit Namen und Anschrift und E-Mailadresse.

Antrag und Projektplan werden dem GV zur Begutachtung vorgelegt. Nach Genehmigung des Projektplans durch den GV beginnt die Arbeitsgruppe mit der Arbeit. In Ausnahmefällen kann der Vorsitzende oder der/die Stellvertreter/in mit einem Ressortleiter und dem Schatzmeister einen Projektplan verabschieden und somit eine AG genehmigen. Ist die Zeit für die Aufgabenerfüllung nicht abzusehen, muss der GV jährlich entscheiden, ob die AG weiterarbeiten soll. Außerdem wird festgelegt, wer in der AG mitarbeiten soll bzw. darf. Damit soll vermieden werden, dass die AGs zu groß und damit in der Regel uneffizient werden.

---

[25] tekom: Richtlinie für Arbeitsgruppen (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 1995.

Jede Arbeitsgruppe hat ein eigenes Budget, das vom GV festgelegt und vom Sprecher der AG nach Maßgabe der Finanzordnung verwaltet wird.

Ein Mitglied des GV übernimmt die Patenschaft, dadurch wird sichergestellt, dass der GV immer über die Aktivitäten der AG informiert ist.

Die Arbeitsgruppe kann in Absprache mit dem GV, auf der Mitgliederversammlung oder in Ausnahmefällen auf der tekom-Tagung den Mitgliedern berichten.

Die Ergebnisse der AG sollen allen Mitgliedern der tekom zur Verfügung stehen. Der GV entscheidet, wie die Ergebnisse der AG veröffentlicht werden, in der Regel durch Broschüren. Die Mitglieder der AG werden in der Broschüre genannt. Es gab im Dezember 2004 die folgenden Arbeitsgruppen:

- Textqualität,
- Übersetzungsqualität,
- TD-beurteilen,
- Online-Info,
- Sicherheitshinweise,
- Studierende in der tekom.

Die AG Textqualität soll eine Richtlinie erarbeiten, welche Regeln einzuhalten sind, um einen guten Text zu erstellen. Anhand von Beispielen soll gezeigt werden, worauf es bei der Texterstellung ankommt.

Die Richtlinie soll den tekom-Mitgliedern helfen, noch bessere und zielgruppengerechtere Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen zu erstellen.

Die AG Übersetzungsqualität soll eine Richtlinie erarbeiten, welche Regeln einzuhalten sind, um gute Übersetzungen zu erstellen. Anhand von

Beispielen soll gezeigt werden, worauf es bei der Übersetzung ankommt. Die Richtlinie soll den tekom-Mitgliedern helfen, noch bessere und zielgruppengerechtere Übersetzungen zu erstellen.

Die AG TD-beurteilen soll die bereits vorhandene tekom-Richtlinie „Technische Dokumentation beurteilen“[26] überarbeiten. Die Richtlinie ist veraltet, wird aber immer wieder von den Mitgliedern gewünscht. Anhand der Richtlinie kann Schritt für Schritt eine Bedienungs- oder Gebrauchs-anleitung beurteilt werden.[27]

Die AG Online-Information soll Richtlinien für die Beurteilung von Online-Informationen erarbeiten. Im Einzelnen werden folgende Themen behandelt:

- Struktur der Thematik,
- Beziehung Online-Information zu Nutzer, Produkt, Display,
- Arten von Online-Information,
- produkt- und prozessbezogene Kriterien,
- Gliederung der Richtlinie,
- Definition von Online-Information,
- Glossar,
- theoretische Grundlagen zur Gestaltung,
- Prüfkriterien Gestaltung,
- Prüfkriterien Struktur/Gliederung,
- theoretische Grundlagen zum Inhalt,

---

26 tekom: tekom-Richtlinie Technische Dokumentation beurteilen. tekom: Stuttgart, 1995.

27 ebenda

- Prüfkriterien Inhalt,
- theoretische Grundlagen zum Zugriff,
- Prüfkriterien Zugriff.

Insgesamt wurden ca. 250 Prüfkriterien von der AG entwickelt.

Die **AG Sicherheitshinweise** hat eine „Richtlinie zur Erstellung von Sicherheitshinweisen in Betriebsanleitungen" erstellt.

> Diese Richtlinie soll die unterschiedlichen Anforderungen aus Gesetzen, Verordnungen, Entscheidungen der Gerichte, Umsetzungen von EG-Richtlinien und harmonisierten Europäischen Normen in Empfehlungen zusammenführen, umsetzen und dazu anleiten, wie Sicherheitshinweise in Betriebsanleitungen zu gestalten sind.
>
> Damit lassen sich Unsicherheiten in der Auslegung der unterschiedlichen Anforderungen und unterschiedliche Darstellungen von Sicherheitshinweisen in Anleitungen vermeiden. Diese Richtlinie soll
>
> - die Notwendigkeit von Sicherheitshinweisen begründen,
> - Unsicherheiten und unterschiedliche Darstellungen von Sicherheitshinweisen in Anleitungen vermeiden,
> - den derzeitigen Stand der Darstellung von Sicherheitshinweisen in Europa beschreiben und soll als Vergleich hierzu eine kurze Betrachtung der Darstellung von Sicherheitshinweisen in den USA (ANSI Z535) geben,
> - Vorschläge enthalten für einen gemeinsamen Standpunkt der tekom Gesellschaft für Technische Redakteure zur Erstellung und Darstellung von Sicherheitshinweisen.[28]

Die AG Studierende in der tekom soll Wege finden, die studierenden Mitglieder der tekom besser national und international einzubinden. Erste Ideen, wie diese Einbindung geschehen soll, gibt es schon:

---

[28] tekom: Richtlinie zur Erstellung von Sicherheitshinweisen in Betriebsanleitungen. Stuttgart: tekom, 2005.

- kontinuierliche Vernetzung der Studenten in Deutschland (1. Schritt), in Europa (2. Schritt),
- Erleichterung der Info-Recherche für Seminar- und Abschlussarbeiten,
- Vermittlung von Praktikumplätzen,
- Unterstützung für den Berufseinstieg.

Diese Ziele sollen durch die folgenden Maßnahmen unterstützt werden:

- es soll ein Flyer entwickelt werden, der den Mitgliedern und Interessierten als Einlage in die ‚tk' zugänglich gemacht wird,
- alle Beteiligten sollen über das tekom-WebForum vernetzt werden, dadurch ist ein kontinuierlicher Datenaustausch sichergestellt,
- über das tekom-WebForum soll die Möglichkeit geschaffen werden, themenbezogen zu chatten,
- über das tekom WebForum soll eine Praktikantenbörse eingerichtet werden. Hier können Interessierte suchen und Firmen Plätze anbieten,
- es sollen Informationen über Diplomarbeiten ausgetauscht werden, welche Arbeiten es gibt und wer zurzeit an welcher Diplom-Arbeit schreibt,
- eine Jobbörse soll entwickelt werden,
- über Trainee-Programme sollen die Interessierten weiter ausgebildet werden,
- die Hochschul-Dozenten sollen in das Programm mit eingebunden werden.

2.2.4 Der Vereinsausschuss (VA)

Der VA wird von den Mitgliedern in einer Briefwahl gewählt. Er ist in erster Linie ein Schlichtungsgremium. Der VA kann sich aus eigener Initiative mit ihm wichtig erscheinenden Themen befassen. Jedes Mitglied kann sich an den VA wenden. Beratungsergebnisse des VA werden protokolliert. Die Ergebnisse der öffentlichen Tagungspunkte werden veröffentlicht.

Ein Schlichtungsfall wird durch die schriftliche Eingabe des Beschwerdeführers eröffnet. Der VA muss schriftlich ermächtigt werden, die Eingaben an den oder die Beschuldigten weiterzuleiten. Der VA leitet die Beschwerde unverzüglich an den oder die Beschuldigten weiter und setzt eine Frist von vier Wochen für eine schriftliche Stellungnahme. Der VA versucht schnellstmöglich, eine Schlichtung herbeizuführen.[29]

Der Vereinsausschuss verfügt über ein eigenes Budget, das er in Übereinstimmung mit der Finanzrichtlinie selbständig verwaltet.

---

29 tekom: Geschäftsordnung des tekom-Vereinsausschusses (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 1999.

2.2.5 Der Wahlausschuss (WA)

Der WA wird von den Mitgliedern auf der Mitgliederversammlung gewählt. Er hat die Aufgabe, alle Wahlen bei der tekom durchzuführen. Die Briefwahlen für die Vorstandsämter, Ressortleiter und Mitglieder des VA finden jeweils in der zweiten Jahreshälfte vor Ablauf der Amtszeit bestehender Organe statt. Nachwahlen finden auf der ordentlichen Mitgliederversammlung statt. Wahlberechtigt und wählbar sind persönliche Mitglieder und die von Firmenmitgliedern benannten Einzelpersonen.

Die Mitglieder des GV und des VA sollen zum Zeitpunkt der Wahl mindestens drei Jahre dem Verein angehören oder in anderen Vereinsfunktionen ein bis zwei Jahre tätig gewesen sein. Der Wahlausschuss besteht aus fünf wahlberechtigten Mitgliedern.

Der Wahlablauf ist in der Wahlordnung festgelegt.[30] Er wird im Folgenden kurz beschrieben.

Wahlausschreibung

Der WA unterrichtet alle Mitglieder rechtzeitig schriftlich vor anstehenden Wahlen und fordert alle Mitglieder auf, Kandidaten zu nominieren. Zusätzlich sprechen die Mitglieder des WA geeignete Kandidaten an. Auf Anforderung verschickt der WA die Aufgabenbeschreibungen der zu besetzenden Ämter, bzw. nennt den Link im Web.

Jedes wahlberechtigte Mitglied kann Wahlvorschläge schriftlich einbringen, mit der Bestätigung, dass der vorgeschlagene Kandidat mit der Kandidatur einverstanden ist. Der Wahlvorschlag muss von mindestens fünf weiteren wahlberechtigten Mitgliedern unterschrieben sein. Der WA nimmt alle Kandidaten in die Liste der zu Wählenden auf.

Der Wahlzettel

Der Wahlzettel soll für jedes zu besetzende Amt mindestens zwei Kandidaten enthalten. Der WA sendet allen Mitgliedern die folgenden Unterlagen zu:

- Wahlzettel,
- Hinweise für die Stimmabgabe,
- einen kleinen Umschlag für den auszufüllenden Wahlzettel,
- einen großen Umschlag zur Rücksendung des verschlossenen kleineren Umschlags mit dem Wahlzettel.

Die Mitglieder müssen ihre Stimme innerhalb einer Frist von mindestens vier Wochen (angegeben als Datum des Poststempels) an die Geschäftsstelle der tekom ausreichend frankiert zurücksenden.

Durchführung der Wahl

Jedes wahlberechtigte Mitglied darf bei der Wahl zum GV auf dem Wahlzettel für jedes Amt eine(n) der aufgeführten Kandidatinnen/ Kandidaten durch Ankreuzen wählen. Bei der Wahl des VA können maximal fünf Kreuze gemacht werden, jedoch nur eines pro Kandidat/Kandidatin.

Die so ausgefüllten Wahlzettel werden in dem kleinen Umschlag verschlossen in den größeren Umschlag gesteckt. Es dürfen auf dem Wahlzettel keinerlei persönliche Kennzeichnungen gemacht werden, da sonst der Wahlzettel ungültig wird. Die Umschläge werden an die Geschäftsstelle geschickt.

Frühestens fünf Tage nach Ablauf der Rücksendefrist werden in Gegenwart von mindestens zwei Mitgliedern des WA die kleinen Umschläge aus den großen Umschlägen entnommen. Bei Wahlen auf den

---

[30] tekom: Wahlordnung der Gesellschaft für Technische Kommunikation, tekom e. V (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 2001.

Mitgliederversammlungen werden die Wahlzettel verdeckt eingesammelt und sofort ausgezählt.

Ergebnis der Wahl

Bei der Wahl zum GV ist gewählt, wer für das Amt die meisten Stimmen erhalten hat. Bei Stimmengleichheit entscheidet das Los. Stehen nur ein Kandidat / eine Kandidatin für das Amt zur Verfügung, so ist gewählt, wer mehr als 50% der abgegebenen gültigen Stimmen erhält. Bei Wahlen zum VA sind die fünf Kandidaten mit den meisten Stimmen gewählt.

Scheidet ein Mitglied des Vorstandes oder des Vereinsausschusses während einer Amtsperiode aus, wird auf der nächsten Mitgliederversammlung für den Rest der laufenden Amtsperiode eine Nachfolgerin / ein Nachfolger gewählt.

Protokoll

Über alle in der Wahlordnung aufgeführten Schritte sind Aufzeichnungen zu führen, die die Einhaltung der Bestimmungen belegen.[31]

---

[31] tekom: Wahlordnung der Gesellschaft für Technische Kommunikation, tekom e. V (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 2001.

2.2.6 Die Beiräte

Beiräte werden vom Gesamtvorstand (GV) der tekom berufen, um Teilaufgaben an fachkundige Mitglieder zu delegieren. Dies sind in der Regel Aufgaben, die wegen des erforderlichen Zeitaufwandes oder wegen spezieller Qualifikationsanforderungen durch den GV nicht dauerhaft erledigt werden können.[32]

Der GV beruft die Personen, die ihm für die Erledigung der anstehenden Aufgaben geeignet scheinen. Ein Recht auf Berufung in einen Beirat besteht nicht. Über das Berufungsverfahren ist von den GV-Mitgliedern Vertraulichkeit zu wahren. Die Zusammensetzung der Beiräte wird in der Verbandszeitschrift und an sonstiger geeigneter Stelle veröffentlicht.

Für jeden Beirat beschließt der GV eine detaillierte Aufgabenbeschreibung. Diese ist für die Arbeit des Beirates verbindlich. Es gab im Dezember 2004 die folgenden Beiräte:

- Beirat für das Tagungsprogramm,
- Beirat für die Verbandszeitschrift ‚tk' Technische Kommunikation,
- Beirat für Normen, Gesetze und Richtlinien,
- Beirat für die Aus- und Weiterbildung.

Der **Tagungsbeirat** legt das Tagungsprogramm der Frühjahrs- und der Herbsttagung der tekom fest. Gemeinsam werden im Beirat aktuelle und von den Mitgliedern immer wieder gewünschte Themen festgelegt und dann in einen „Call for Papers" ausgeschrieben, an dem sich alle Interessenten beteiligen können.

---

[32] tekom: „Richtlinie für Beiräte“ (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 2002.

Für die Bewertung der eingereichten Vorschläge werden über ein Formular eine Reihe von Informationen abgefragt und eine Zuordnung zu Themengebieten ermittelt. Diese waren im Dezember 2004:

- Visuelle Wahrnehmung und Verarbeitung technischer Bilder,
- Visuelle Strukturierung, Typografie, Seitengestaltung,
- Grafiken aus CAD-Daten,
- Umgang mit Farbe im Redaktionsprozess,
- Erzeugen und Einsetzen von Animationen,
- Automatisierung von Layouts,
- Szenarien des Einsatzes von Digitaldruck,
- Distribution (Dokumentenportale, PDF).

Zum Titel des Vortrags gehört eine Kurzbeschreibung des Vortrags. Diese Kurzbeschreibung ist für das Programmheft, sie darf nicht länger als 500 Zeichen sein.

In der ausführlichen Beschreibung des Vortrags sollen folgende Aspekte angesprochen werden: An welche Zuhörerschaft sich der Vortrag wendet, was neu an dem Thema ist, welche Informationen die Zuhörer mitnehmen sollen. Wichtig für die Beurteilung der Vorträge durch den Beirat ist es, dass das Besondere an dem Vortrag hervorgehoben wird.

Dann wird noch abgefragt, ob der Vortragende ein tekom-Mitglied ist und ob der Vortragende das erste Mal einen Vortrag auf der tekom-Tagung hält. Das ist wichtig für die Mitarbeiter in der Geschäftsstelle, die dann die entsprechenden Informationen an den Vortragenden schicken.

Der Vortragende muss dann noch Angaben über seine beruflichen Erfahrungen und seine spezielle Qualifikation für den Vortrag machen. Diese Daten finden auch bei der Veröffentlichung im Tagungsprogramm Verwendung.

Ergänzt werden die Vortragsdaten durch Kommunikationsdaten wie Name, Firma, Telefonnummer, E-Mail usw.

Alle eingereichten Vorträge werden dem Tagungsbeirat zur Bewertung so geschickt, dass er den Vortragenden nicht identifizieren kann. In einer Sitzung des Beirats werden dann die Vorträge mit der besten Bewertung für die entsprechende Tagung ausgewählt. Damit wird sichergestellt, dass die Vorträge von hoher Qualität sind und dass keine Begünstigung vorkommt.

Zur Absicherung der Qualität der Vorträge und der Qualifikation der Vortragenden werden nach der Tagung die Feed-back-Bögen, die von den Teilnehmern ausgefüllt werden, ausgewertet. Bewerbungen von Vortragenden, die von den Teilnehmern besonders schlecht bewertet wurden, werden für die nächsten Tagungen nicht mehr berücksichtigt.

Die Vortragenden erhalten die Auswertung ihres Feed-back-Bogens nach der Tagung zugeschickt.

Der **Beirat für die Zeitschrift ‚technische kommunikation' (‚tk')** unterstützt die Redaktion der ‚tk' bei der Themenauswahl und der Bewertung der eingereichten Artikel. Außerdem macht er kontinuierlich Verbesserungsvorschläge, z. B. zum Layout und Titelbild. Jedes Mitglied des Beirates bewertet außerdem jede neu erschienene ‚tk' in Hinsicht auf redaktionelle Güte, Layout, Typografie und inhaltliche Richtigkeit.

Damit ist sichergestellt, dass neue Themen in die ‚tk' aufgenommen werden, die ‚tk' kontinuierlich auf Qualität geprüft wird und die ‚tk' den Wünschen der Mitglieder entspricht.

Wichtige konzeptionelle Veränderungen an der ‚tk' werden mit dem Verlag und dem Herausgebergremium besprochen.

Der **Beirat für Normen, Gesetze und Richtlinien** hat folgende Aufgaben:

- Verfolgen der nationalen, europäischen und internationalen Normung durch Recherchen und Ermitteln von Normenaktivitäten, die die technische Dokumentation betreffen,
- Interessenvertretung der tekom durch Mitarbeit an nationalen und europäischen Normungsaktivitäten zur Technischen Dokumentation,
- Unterstützung und Beratung des GV zu Normen und Richtlinien,
- Unterstützung von tekom-Arbeitsgruppen, soweit Normen oder Richtlinien betroffen sind,
- Mitarbeit an Neuerstellung und Überarbeitung von tekom-Leitfäden und -Richtlinien,
- Kontakt zu Schwestergesellschaften und Mitgliedern von TCeurope zum Informationsaustausch über bestehende und entstehende Normen und Richtlinien,
- Information der Mitglieder über aktuelle Normen und Richtlinien im tekom-WebPortal,
- Betreuung der Rubrik Normen und Richtlinien im WebForum.

Der Beirat trifft sich zwei- bis dreimal im Jahr, andernfalls arbeitet er per E-Mail. Er erstellt einen Bericht zu jeder GV-Sitzung und beauftragt Mitglieder mit Arbeiten entsprechend ihrer Spartenzugehörigkeit. Er entsendet Beiratsmitglieder in Normungs-Gremien. Er beauftragt Beiratsmitglieder mit dem Schreiben von Artikeln für die ‚tk' und Beiträgen zu anderen Fachmedien. Er bearbeitet Arbeitsaufträge des GV, z. B. die Erstellung von Leitlinien, und beantwortet die Anfragen von tekom-Gremien.

Der **Beirat für die Aus- und Weiterbildung** unterstützt die Ziele der tekom im Bereich der Aus- und Weiterbildung mit den folgenden Schwerpunkten:

- Zugangsmöglichkeiten: Für alle denkbaren Bildungsvoraussetzungen sollten Zugangsmöglichkeiten zum Berufsfeld existieren.
- Qualifikationsebenen: Es sollten im Berufsfeld Qualifikationsebenen unterschieden werden, die den Bedürfnissen der Unternehmen und der Mitarbeiter entsprechen.
- Abschlüsse: Es sollten für alle Bildungsgänge bundeseinheitliche Abschlüsse existieren.
- Vergleichbarkeit: Diese sollten mit den anderen Abschlüssen der gleichen Qualifikationsebene auf nationaler und europäischer Ebene vergleichbar sein.
- Durchgängigkeit: Es sollte zwischen allen Qualifikationsebenen wohl definierte Aufstiegsmöglichkeiten geben, die eine Durchgängigkeit für alle Mitarbeiter von unten nach oben ermöglichen.

Richtlinie für Beiräte

In der Richtlinie[33] wird festgelegt,

- welche Aufgaben der Beirat hat und dass es einen Sprecher geben muss,
- wie die interne Koordination zwischen den Beiratsmitgliedern funktionieren soll,
- wie die Aufgaben zwischen den Beiratsmitgliedern zu verteilen sind,
- wie die Berichterstattung zum Gesamtvorstand der tekom erfolgen soll,
- wer im Beirat für Anfragen zuständig ist,
- dass der Beirat bei Bedarf den Gremien der tekom zuarbeiten soll,
- dass der Beirat bei Bedarf an den Publikationen der tekom mitwirkt, wie z. B. bei der Loseblattsammlung.

---

[33] tekom: Richtlinie für Beiräte (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 2002.

2.2.7 Die Geschäftsstelle

In der Geschäftsstelle waren im Dezember 2005 sechs Personen für die tekom beschäftigt. Des Weiteren waren sechs Mitarbeiter der TC and more GmbH ebenfalls in der tekom-Geschäftsstelle stationiert.

Die Mitarbeiter der tekom betreuen die Mitglieder. Sie erledigen Anfragen, versenden Informationsmaterial, bearbeiten Eintrittserklärungen sowie Austritte, erledigen Bestellungen und werben neue Mitglieder. Sie betreuen die Mitarbeiter der Verbandsgremien, indem sie Vorstandsmitgliedern und Leitern von Arbeitsgruppen etc. bei der Vorbereitung und Durchführung der Gremienarbeit assistieren, sie mit den nötigen Informationen versorgen und in deren Auftrag tätig werden. Des Weiteren erstellt ein Redakteur die Zeitschrift ‚technische kommunikation', der auch für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des Verbandes zuständig ist.

Die Mitarbeiter der TC and more GmbH organisieren unter dem Warenzeichen der tekom Tagungen, Roadshows, Workshops und andere gewinnorientierte Veranstaltungen. Sie führen Studien durch und administrieren die Webseiten.

Die Geschäftsstelle wird vom Geschäftsführer der tekom geleitet, der auch in Personalunion Geschäftsführer der TC and more GmbH ist.

2.3 Die „Nachbarn“ der tekom im globalen Dorf

Nachdem in der Darstellung des Berufsbildes zuvor verdeutlicht wurde, an welche Zielgruppe sich die Kommunikation der tekom wendet und wie die formalisierte Kommunikation zwischen den Verbandsorganen funktioniert, soll nun das weitere Umfeld der tekom beleuchtet werden. In Zeiten der Globalisierung der Probleme und der Internationalisierung der Unternehmen kann sich auch ein Verband wie die tekom nicht der Tatsache verschließen, dass er sich nicht auf einer Insel befindet, sondern von Wettbewerbern umgeben ist, die es heute leicht haben, sich mit dem Internet und anderen neuen Kommunikationstechnologien Zugang zu seinen Zielgruppen zu verschaffen.

Da die Konkurrenz im Internet am stärksten zu verspüren ist, sollen auf den folgenden Seiten einige Mitbewerber anhand ihrer Webseiten exemplarisch vorgestellt werden. Es handelt sich dabei um exemplarische deutsche oder ausländische

- Dachverbände,
- Verbände,
- kommerzielle Anbieter und
- Privatpersonen,

deren Webauftritte sich direkt an Technische Redakteure wenden oder bestimmte angrenzende Themen anbieten, die für Technische Redakteure von Wichtigkeit sein können, und in ihrem Umfeld wichtig sind. In Hinblick auf die später darzustellenden Entscheidungen der tekom, wie die Anforderungen an den neuen Webauftritt formuliert werden sollen, ist dabei von besonderem Interesse,

- welche Aufgaben die jeweilige Organisation für sich definiert,
- an welche Zielgruppe sie sich wendet und wie relevant sie für die Zielgruppe der Technischen Redakteure ist,

- welche Art von Inhalten in welcher Sprache präsentiert werden und
- ob Fachartikel, Bildungsangebote und interaktive Dienstleistungen zugänglich gemacht werden.

Natürlich muss zwischen den tatsächlichen Angeboten, die Organisationen Technischen Redakteuren machen, und den Webseiten dieser Organisationen unterschieden werden. Wenn man aber davon ausgeht, dass die meisten Redakteure nicht genügend Hintergrundwissen über die Verbände und privaten Organisationen verfügen, muss davon ausgegangen werden, dass deren Webseiten heutzutage die wichtigste Informationsquelle für Interessenten darstellen. Die Autoren haben deshalb diese Webseiten besucht, um sich einen Eindruck davon zu verschaffen, welche Anmutung diese Webseiten auf deutschsprachige Technische Redakteure bei einem kurzen Besuch dieser Seiten ausüben könnten und ob sich diese Seiten in einer Konkurrenzsituation zu den Seiten der tekom befinden.

Ein technischer Weg, die Relevanz einer Webseite zu beurteilen, ist der von Google angebotene Indikator „PageRank“. Google misst eine Vielzahl von Indikatoren, wie z. B. die Links, die auf eine Seite zeigen, und ermittelt daraus den „PageRank“. Dieser ist dann entscheidend für das „Ranking“ einer Seite in der Trefferliste, die Google nach einem Suchvorgang zur Anzeige bringt. Der „PageRank“ wird in der sogenannten Google-Toolbar angezeigt, wenn sie im Browser des Nutzers installiert ist.[34] Bei den Besuchen der ausgewählten Webseiten haben die Autoren auch diesen technischen Indikator gemessen, um ihren Eindruck von der Konkurrenz dieser Seiten für die tekom zu messen. Der PageRank der tekom-Webseiten zum Zeitpunkt der Besuche war 6.

---

[34] http://toolbar.google.com/intl/de/index_ie; heruntergeladen am 9.10.2005.

Anschließend an die Besuche wurde eine zusammenfassende Auswertung unter dem Gesichtspunkt vorgenommen, was die tekom aus den Stärken und Schwächen der besuchten Seiten für das Konzept ihrer neuen Webseiten lernen kann.

2.3.1 International Council for Technical Communication (INTECOM)

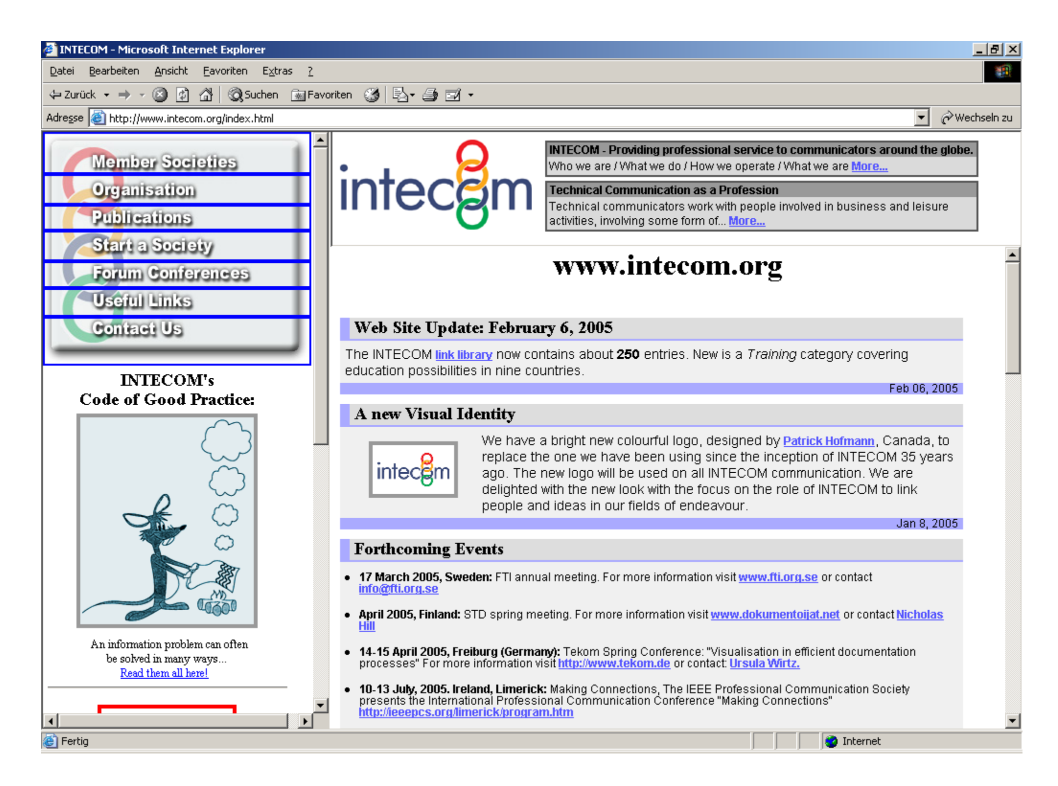


Bild 2: Webauftritt der INTECOM [35]

Die tekom ist seit den 80er-Jahren[36] Mitglied der INTECOM, der weltweiten Dachorganisation aller Nichtregierungsorganisationen für Technische Kommunikation. Die INTECOM ist wie ihre derzeit 15 Mitglieder eine Non-Profit-Organisation. Sie wurde 1970 gegründet, Gründungsmitglieder waren die nationalen Gesellschaften Großbritanniens, der Niederlande, Schwedens und der USA. Die INTECOM vertritt die oben genannten Verbände in internationalen Organisationen und versucht, den Aufbau weiterer nationaler Organisationen zu fördern. Alle drei bis fünf Jahre findet eine internationale „Forum"-Tagung statt, zuletzt „Forum 2003". Der

---

35 http://www.intecom.org; heruntergeladen am 18.1.2005.

36 Der genaue Eintrittszeitpunkt ließ sich in den Akten der tekom nicht mehr feststellen.

Kontakt zu den Mitgliederverbänden wird über eine jährlich stattfindende „General Assembly“ gepflegt.[37]

Der Webauftritt wird offenbar von ehrenamtlichen Mitarbeitern der INTECOM erstellt und gepflegt, derzeit von Frankreich aus. Sponsoren oder andere Werbepartner sind nicht ersichtlich, also werden die technischen Kosten anscheinend über die Mitgliedsbeiträge der INTECOM finanziert und somit durch die Beiträge der nationalen Gesellschaften für Technische Kommunikation.

Zielgruppe und Relevanz des Webauftritts

Zielgruppe sind die Mitglieder der angeschlossenen Verbände und sonstige Interessenten für das Thema Technische Kommunikation weltweit. Die Reichweite und internationale Bedeutung der INTECOM lässt sich anhand der aktuellen Mitgliederliste zeigen:

- ASTC Victoria, Australian Society for Technical Communication,
- SQRP, Société Québécoise de la Rédaction Professionnelle,
- STD, Finnish Technical Communications Society,
- CRT, Conseil des Rédacteurs Techniques,
- tekom, Gesellschaft für Technische Kommunikation e. V.,
- ISTC, Institute of Scientific and Technical Communicators,
- STIC, Studiekring voor Technische Informatie & Kommunikatie / The Dutch Society for Technical Information & Communication,
- Technical Communicators Association of New Zealand,

---

[37] INTECOM: Constitution and Bylaws, http://www.intecom.org; heruntergeladen am 18.1.2005.

- NFTI, Norsk Forening for Teknisk Information,
- Communication Section of Popow Society,
- FTI, Föreningen Teknisk Information,
- TECOM Schweiz,
- IEEE/PCS, Professional Communication Society of the Institute of Electrical and Electronic Engineers Inc.,
- STC, Society for Technical Communication,
- ACM/SIGDOC Association for Computing Machinery-/Special Interest Group for DOCumentation.[38]

Auf Grund der Mitgliederzahlen ihrer Mitgliedsverbände vertritt die INTECOM wahrscheinlich weltweit mehr als 25.000 Technische Redakteure[39], die in der Regel über die Webseiten ihrer nationalen Verbände mit der INTECOM verlinkt sind. Sicherlich haben auch eine Vielzahl weiterer Organisationen und Einzelpersonen weltweit Links auf die Seiten der INTECOM gesetzt. Damit kann die INTECOM eine sehr hohe Relevanz und Reichweite im Bereich der Technischen Kommunikation beanspruchen. Die hohe Relevanz wird auch durch den von Google gemessenen PageRank von 6/10 belegt.[40]

Sprachen und Länderversionen

Die Webseite ist vorwiegend in englischer Sprache gehalten, neuerdings gibt es auch noch einige französische Übersetzungen.

Wenn man die Linkliste der INTECOM betrachtet, wird eine Dominanz der englischen Sprache deutlich. Denn dort findet sich zum Thema

---

38 http://www.intecom.org; heruntergeladen am 18.1.2005.

39 Schätzung der Autoren aufgrund der Zahlen von TCeurope und der STC, siehe die folgenden Kapitel 2.3.2 und 2.3.5.

40 Gemessen am 18.1.2005.

„Professionelles Schreiben“ nur eine ausführliche Rubrik „Writing in English“. Andere Sprachen tauchen in der Linkliste nur als Übersetzungs- oder Lokalisierungsproblem auf.

Im Webauftritt der INTECOM findet sich zwar eine Seite mit überblicksartigen Informationen über die Mitgliedsverbände und Links zu deren Webseiten.[41] Es gibt aber keine dezidierten eigenen Landesversionen oder Versionen für bestimmte größere Regionen in der Welt.

Inhalte

Die Webseite der INTECOM ist – abgesehen von der Homepage – in sieben Rubriken aufgeteilt:

- Auf der Homepage selbst erscheinen die aktuellen Meldungen der INTECOM.
- Unter „Member Societies“ findet sich die Liste der Mitgliedsverbände.
- Unter „Organization“ wird die INTECOM-Organisation dargestellt, wobei die jährliche Hauptversammlung und das Board im Mittelpunkt der Informationen stehen.
- Unter „Publications“ finden sich neben den „Guidelines for Writing Technical Documentation for an International Audience“ die Satzung und der Verhaltenskodex der INTECOM.
- Unter „Purpose“ bekommen die Besucher eine Selbstdarstellung der INTECOM und ihre Leistungen für die Verbände angeboten.

---

[41] http://www.intecom.org/index.php?option=com_peoplebook&Itemid=42&lang=EN; heruntergeladen am 9.10.2005.

- Unter „Contact“ finden sich die bebilderten Kontaktdaten des Vorstands.
- Unter „Useful Links“ wurden eine Fülle von Hinweisen auf Webseiten zum Thema Technische Kommunikation zusammengetragen. Die Zusammenstellung ist aber – wie so oft bei solchen Listen – sehr erratisch und macht deshalb einen unprofessionellen Eindruck. In der Rubrik Übersetzung und Lokalisierung wird z. B. nur die Organisation LISA als Lokalisierungsverband erwähnt. Wichtige Organisationen wie GALA oder TILP kommen nicht vor.[42]

Fachartikel

Die INTECOM-Webseite bietet keine Fachartikel zum Thema an, wenn man von den „Guidelines for Writing Technical Documentation for an International Audience“ absieht, die in der Rubrik „Publications“ veröffentlicht sind.[43]

Bildungsangebote

Der Webauftritt bietet keinen Überblick über weltweite Aus- und Weiterbildungsangebote für Technische Redakteure, was eigentlich zu erwarten wäre. Es werden lediglich unter dem Stichwort „Forthcoming Events“ Hinweise auf Tagungen der Mitgliedsverbände gegeben, die aber zum Zeitpunkt der Evalutation bei weitem nicht vollständig erschienen. Eine eigene Rubrik berichtet über die Tagung „Forum“ und in der Linkliste finden sich einige Links auf Hochschulen und einige unsystematisch ausgewählte kommerzielle Anbieter von Bildungsveranstaltungen.

---

42 http://www.intecom.org/index.php?option=com_weblinks&catid=20&Itemid=23&lang=EN; heruntergeladen am 9.10.2005.

Dienstleistungen

Dienstleistungen im Sinne von interaktiven Diensten werden nicht angeboten. Unterstützung für Technische Redakteure wird lediglich in Form von Texten angeboten, die sich über die – wenn auch mangelhafte – Linkliste finden lassen.

Was macht den Webauftritt für Technische Redakteure attraktiv?

Die INTECOM-Webseite lebt von dem Flair, das die INTECOM als internationaler Verband ausstrahlt und von der Wichtigkeit, die ihr die Autorität einer internationalen Organisation verleiht. Da der Anspruch erweckt wird, dass die INTECOM auch versucht, Technische Redakteure weltweit individuell zu unterstützen, könnte die Seite im Besonderen eine Anlaufstelle für Redakteure darstellen, die in Ländern leben, in denen es keine nationalen Berufsorganisationen für sie gibt.

Abschließende Bewertung

Vor dem geschilderten Hintergrund stellen die Seiten der INTECOM sicherlich keine Konkurrenz für die tekom dar. Denn außer dem internationalen Anspruch bieten diese kaum einen Nutzen für die Besucher oder die Mitgliedsverbände. Besonders die Linkliste enttäuscht wegen des mangelnden Überblicks. Wer sich im Web über Fragen der Technischen Kommunikation informieren will, muss seine Recherche auf die Webauftritte anderer Organisationen ausrichten.

Ob der weitere Ausbau der Informationsangebote für individuelle Technische Redakteure eine Konkurrenz für die Angebote der tekom an ihre Mitglieder sein wird, bleibt abzuwarten.

---

[43] http://www.intecom.org/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=37&Itemid=38&lang=EN; heruntergeladen am 9.10.2005.

Immerhin kann man die Mitgliedschaft der tekom im Weltverband als einen Ausweis für die internationale Orientierung und Offenheit des deutschen Verbandes interpretieren.

2.3.2 Technical Communication in Europe (TCeurope)

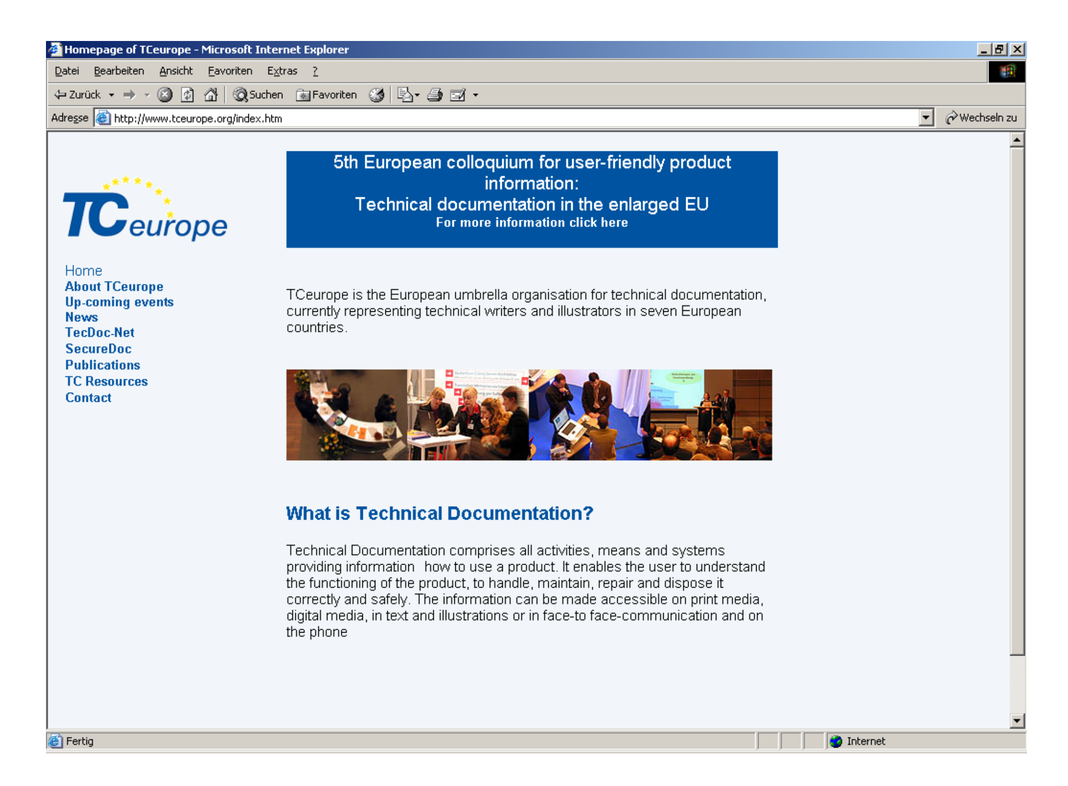


Bild 3: Webauftritt TCeurope[44]

TCeurope ist die Dachorganisation der europäischen Verbände für Technische Dokumentation und Kommunikation. TCeurope wurde auf Initiative der tekom und der britischen Gesellschaft ISTC im Jahr 2002 gegründet[45]. TCeurope hat den fiskalischen Status einer Non-Profit-Organisation. Der offizielle Sitz befindet sich in Brüssel.

TCeurope vertritt seine Mitgliedsverbände auf europäischer Ebene und versucht, diese durch gemeinsame Aktivitäten und durch Lobbyarbeit in Brüssel zu unterstützen, z. B. bei Themen wie Normen, Gesetze und Richtlinien.[46] Weiteres Ziel ist es, einheitliche Bildungsstandards in Europa

---

[44] http://www.tceurope.org; heruntergeladen am 18.1.2005.

[45] „TCeurope founded“, in: http://www.tceurope.org/news/news.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

[46] http://www.tceurope.org/abouttceurope/missionstatement.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

für den Beruf des Technischen Redakteurs zu erreichen. Dazu veranstaltet TCeurope jährlich Colloquien in Brüssel, unter Teilnahme von Vertretern europäischer Institutionen und in Brüssel ansässiger Lobbyverbände.[47]

Die Webseite wird von ehrenamtlichen Mitarbeitern von TCeurope erstellt und gepflegt. Da keine Sponsoren genannt sind, scheinen die Kosten aus Mitgliedsbeiträgen aufgebracht zu werden.

Zielgruppen und Relevanz

Zielgruppe der Webseite sind die Mitglieder von TCeurope und fachliche Interessenten, speziell in Europa. Zielsetzung der Seiten ist es, die Öffentlichkeit über die Aktivitäten des Verbandes zu unterrichten und Interessenten auf die Aktivitäten der nationalen Mitgliedsverbände zu verweisen. Die Bedeutung der Seiten ergibt sich durch die dargestellten europäischen Aktivitäten und die Größe und Zahl der Mitgliedsverbände. Die folgenden Verbände sind Mitglieder:

- CRT – Conseil des Rédacteurs Techniques, Frankreich,
- ISTC – Institute of Scientific and Technical Communicators, Großbritannien,
- STD – Suomen Tekniset Dokumentoijat Ry, Finnland,
- STIC – Studiekring voor Technische Informatie en Communicatie, Niederlande,
- TECOM Schweiz,
- tekom – Gesellschaft für Technische Kommunikation e. V., Deutschland und Österreich,
- COM&TEC, Italien,
- FTI – Föreningen Teknisk Information, Schweden.[48]

---

47 http://www.tceurope.org/news/news.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

Die Reichweite der Seite liegt derzeit bei ca. 7000 Technischen Redakteuren in diesen Ländern[49]. Die Bedeutung wird dadurch unterstrichen, dass die Seiten von TCeurope bei Google einen PageRank von 6/10 erreichen.[50]

Sprachen und Länderversionen

Die Sprache der Webseite ist in Englisch. Lediglich die SecureDoc Guideline ist in mehreren europäischen Sprachversionen vorhanden.[51] Es gibt keine eigenen Länderversionen der TCeurope-Webseite, die Seite ist aber über die Mitglieder-Seite auf die einzelnen Webseiten der nationalen Organisationen verlinkt.

Inhalte

Die Webseiten von TCeurope geben in acht Rubriken einen Überblick über die wichtigsten Aktivitäten des Dachverbandes.

- Unter „About TCeurope” findet sich das „Mission Statement“, ein Hinweis darauf, wer Mitglied werden kann, eine Auflistung der gestellten Aufgaben und eine Darstellung, wie die Zusammenarbeit der Mitgliedsverbände aussieht.
- „Up-coming events“ bringt eine Auflistung der nächsten Veranstaltungen der Mitgliedsverbände mit Titel, Inhalt und Ansprechpartner.

---

48 http://www.tceurope.org/abouttceurope/memberorganisations.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

49 Fritz, Michael und Wirtz, Ursula: „TCeurope – ein Dachverband für die Technische Kommunikation“, in: Technische Kommunikation – International. Stand und Perspektiven. Hrsg. v. Jörg Hennig und Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck: Schmidt-Römhild 2005, S. 166 (= tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 8).

50 Gemessen am 9.10.2005.

51 http://www.tceurope.org/securedoc/guideline.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

- Unter „News“ stehen aktuelle Informationen für die Mitgliedsverbände, über die letzten Veranstaltungen und die Liste der Preisträger des von TCeurope gestifteten Awards. Viele Inhalte können als PDF-Dateien heruntergeladen werden.
- „TecDoc-Net“ stellt das von der EU geförderte Projekt „Network for a European job profile in technical documentation and for the promotion of vocational and further training of technical communicators in the EU“ vor und nennt die Partner sowie Ansprechpartner des Projektes.
- Unter „SecureDoc“ wird das von der EU geförderte „Project for User-friendly Technical Documentation“ vorgestellt und die Partner sowie die Ansprechpartner des Projektes genannt.
- Unter „Publications“ findet sich eine Liste der offiziellen Publikationen, speziell die Dokumentationen der fünf bereits durchgeführten Colloquien, die zum Teil als PDF-Dateien heruntergeladen werden können.
- „TC Resources“ bietet eine verlinkte Auflistung der europäischen Normengremien.
- Unter „Contact“ findet sich zu guter Letzt die offizielle Büroadresse in Brüssel mit Kommunikationsdaten wie Telefon, Fax und Mail.

Fachartikel

Unter „Publications“ werden eine ganze Reihe von Fachartikeln und Guidelines zum Herunterladen angeboten, wie z. B. „Usable and safe operating manuals for consumer goods - a guideline“ (in 11 Sprachen). Des Weiteren finden sich Berichte und Zusammenfassungen von Vorträgen, die bei Veranstaltungen von TCeurope gehalten wurden. [52]

Bildungsangebote

Die Rubrik „TecDoc-Net“ bietet umfangreiche Informationen über die Aus- und Weiterbildung Technischer Redakteure in Europa. Hier finden sich allgemeine Informationen und die erste europäische Guidline, mit der TCeurope einen Rahmen für Aus- und Weiterbildungsaktivitäten in Europa geschaffen hat.[53]

In mehreren Unterrubriken dieses Bereiches finden sich Datenbanken über Hochschulen und private Bildungsträger mit ihren Ausbildungsangeboten, z. B. eine europäische Datenbank aller Hochschulen, die Studiengänge in Technischer Kommunikation anbieten.[54]

Darüber hinaus bietet die Webseite Informationen über eigene Veranstaltungen und die Tagungen der nationalen Mitgliedsverbände.[55]

---

[52] http://www.tceurope.org/publications/publications.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

[53] http://www.tceurope.org/tecdocnet/tecdocnet_index.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

[54] http://www.tceurope.org/tecdocnet/universitylist.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

[55] http://www.tceurope.org/upcoming_events/upcomingevents.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

Dienstleistungen

In der Rubrik „TecDoc-Net“ finden sich, wie bereits dargestellt, interaktive Datenbanken mit Informationen über Hochschulen, Studiengänge, Ausbildungsträger, Ausbildungsangebote sowie europäische Experten für Technische Kommunikation. Hier können Interessenten nach Ländern, Themen oder anderen Suchbegriffen recherchieren.[56]

Was macht den Webauftritt für Technische Redakteure attraktiv?

Die Seite lebt vom Charme einer europäischen Initiative, die gerade im Aufbau begriffen ist. Im Gegensatz zur INTECOM, die recht oberflächliche Informationen anbietet und wenig konkrete Ergebnisse eigener Arbeit bieten kann, hat TCeurope eine ganze Reihe attraktiver Aktivitäten und Produkte vorzuweisen, wie z. B. die erwähnten Colloquien, EU-geförderten Projekte und Guidelines.

Zusätzlich zu den Aktivitäten des Dachverbands auf europäischer Ebene verweist der Webauftritt von TCeurope auf die Inhalte der nationalen Mitgliedsverbände.

Konkurrenz für die tekom?

Die Konzentration auf TCeurope als europäischen Dachverband und die klare Ausrichtung auf dessen Selbstdarstellung ist einerseits die Stärke der Seite. Andererseits bietet sie darüber hinaus keinen weiteren Nutzen für einzelne Redakteure und steht deshalb auch nicht in Konkurrenz zum Webauftritt der tekom.

---

[56] http://www.tceurope.org/tecdocnet/tecdocnet_index.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

2.3.3 Australian Society for Technical Communication (ASTC)



Bild 4: Webauftritt ASTC[57]

Die ASTC ist ein australischer Verband für Technische Redakteure mit Schwerpunkt in der Provinz Victoria, der 1989 gegründet wurde. Der ASTC ist Mitglied der INTECOM und eine Non-Profit-Organisation. Die Webseite wird von ehrenamtlichen Mitgliedern des Verbandes erstellt und gepflegt. Die Seite wird offenbar aus Mitgliedsbeiträgen des Verbandes finanziert. Auf der Homepage wird aber auch zwei Sponsoren gedankt, einem Online-Bookshop und einer Personalrekrutierungsagentur, die offensichtlich den Verband oder die Webseite unterstützen.[58]

---

[57] http://www.astcvic.org.au/; heruntergeladen am 18.1.2005.

[58] http://www.astcvic.org.au/; heruntergeladen am 9.10.2005.

Zielgruppe und Relevanz

Die ASTC scheint ein eher kleiner Verband zu sein, der Arbeit in seiner Region leistet und der INTECOM viele Beiträge und Ideen INTECOM liefert. Zielgruppe der Seiten sind die Mitglieder und Interessenten der ASTC. Die Seiten bieten eine ganze Reihe von Informationen, Diskussionsgruppen, Informationsveranstaltungen, Kommunikationsmöglichkeiten, einen dreimonatlichen Newsletter sowie Seminare und Workshops. Eine Jobbörse rundet das Angebot ab.

Aufgrund der nicht sehr hohen Mitgliederzahl ist die Reichweite der Seiten nicht so groß wie die der großen Verbände. Sie sind aber offensichtlich so gut verlinkt, dass der PageRank bei Google immerhin 4/10 erreicht.[59]

Sprachen und Länderversionen

Alle Informationen erscheinen nur auf Englisch, Länderversionen werden nicht angeboten, was bei einem rein australischen Verband auch nicht zu erwarten ist.

Inhalte

Die Webseite der ASTC ist in neun Rubriken aufgeteilt, die zum Teil noch weitere Untermenüs aufweisen. Die Hauptrubriken geben einen Überblick:

- Unter „ASTC“ werden Informationen über den Verband, die wichtigsten Aktivitäten und die Adressatengruppen angeboten, darunter auch die „ASTCNews“.
- „Meetings & Events“ bietet Informationen über bereits stattgefundene Veranstaltungen und Ankündigungen von zukünftigen Terminen.

---

[59] Gemessen am 9.10.2005.

- In der Rubrik „Technical Communication“ finden sich allgemeine Informationen über das Tätigkeitsfeld der Technischen Kommunikation, u. a. über Einstiegsmöglichkeiten in den Beruf, wie man Unterstützung durch andere Technische Redakteure bekommen kann und was man tun kann, wenn man zu viel Arbeit hat.
- „Membership“ bietet Informationen zum Angebot der ASTC für ihre Mitglieder, z. B. über die regelmäßigen Treffen und Diskussionsrunden in Melbourne, über den monatlichen Newsletter sowie über das alle drei Monate erscheinende „Journal of Technical Communication“.
- Unter „Resources“ findet sich eine etwas spärliche Linksammlung zu den Fachgebieten Dictionaries, Grammar und andere. Außerdem gibt es Informationen über die Schwesterverbände weltweit und eine Bücherliste zum Thema Technische Kommunikation.
- „Courses“ listet Seminarangebote in ganz Australien von Privatanbietern und Universitäten auf.
- „Employment“ bietet eine Jobbörse und Dienstleister für Technische Dokumentation.
- Schließlich gibt „Seite Map“ einen Überblick über die Webseite.

Fachartikel

Fachartikel werden auf diesen Webseiten nicht angeboten.

Bildungsangebote

In der Rubrik „Courses“ finden sich Hinweise auf das Angebot von privaten Bildungsinstituten und Universitäten in den Regionen Victoria, New South Wales, South Australia und Queensland.[60]

Dienstleistungen

Dienstleistungen findet man unter der Rubrik „Employment“. Hier findet sich eine Verlinkung auf eine interaktive Job-Börse. Bei Eingabe stellt man allerdings fest, dass es sich um eine Aufschaltung auf die Webseite eines anderen Anbieters handelt, nicht etwa um die Job-Datenbank der ASTC selbst. Das Angebot wird durch einen Überblick über Zeitarbeitsfirmen und eine Liste mit Dienstleistern für Technische Dokumentation ergänzt.

Wovon „lebt“ die Seite?

Die Webseiten der ASTC sind eine relativ schmalspurige Darstellung einer offensichtlich kleinen Gruppe Technischer Redakteure. Außer der Selbstdarstellung des Verbandes und den Ankündigungen der nächsten Aktivitäten hat sie ihren Besuchern nicht viel zu bieten.

Konkurrenz für die tekom?

Schon alleine durch den Bezug auf den australischen Kontinent und das relativ überschaubare inhaltliche Angebot sind die Webseiten AST Victoria für Mitglieder der tekom sicherlich als exotisch einzustufen und stellen keine Konkurrenz für die tekom dar.

---

60 http://www.astcvic.org.au/courses.php; heruntergeladen am 9.10.2005.

2.3.4 Institute of Scientific and Technical Communicators (ISTC)



Bild 5: Webauftritt ISTC[61]

Die ISTC ist nach der STC und der tekom weltweit der drittgrößte Verband für Technische Kommunikation. Er vertritt die Interessen der Technischen Redakteure in Großbritannien. Die ISTC ist Mitglied der INTECOM und eine Non-Profit-Organisation. Die Webseite wird von ehrenamtlichen Mitgliedern des Verbandes erstellt und gepflegt. Insofern erfolgt die Finanzierung der Webseite durch Mitgliedsbeiträge. Auf der Seite werden aber auch Sponsorenlogos gezeigt, so dass angenommen werden kann, dass diese Sponsoren die ISTC und damit die Erstellung der Webseite unterstützen.[62]

---

[61] http://www.istc.org.uk; heruntergeladen am 18.1.2005.

[62] http://www.istc.org.uk/pages/affiliates.php; heruntergeladen am 9.10.2005.

Zielgruppe und Relevanz

Die ISTC hat sich in Großbritannien fest etabliert, muss sich aber mit der Existenz eines Chapters des amerikanischen „Schwesterverbandes“ STC auseinandersetzen.[63] Der Beruf des Technischen Redakteurs ist in Großbritannien schon sehr lange etabliert. Die ISTC besteht mit ihren Vorläuferorganisationen seit mehr als 50 Jahren. Sie ist damit der älteste Berufsverband für Technische Kommunikation weltweit.[64]

Neben Ausbildungsmöglichkeiten und Diskussionsrunden bietet der Verband seinen Mitgliedern einmal im Jahr eine Tagung und alle zwei Monate eine Ausgabe seiner Fachzeitschrift an. In der ISTC gibt es verschiedene „Stufen“ von Mitgliedschaften, die „Fellows“, die „Members“, die „Associates“, die „Students“ und die „Business Affiliates“. Diese Bezeichnungen zeigen, welchen Grad an Professionalität ein Mitglied der ISTC erreicht hat.[65] Zusätzlich existieren in Großbritannien eine ganze Reihe von Institutionen, die für diesen Beruf ausbilden und mit der ISTC mehr oder weniger in Verbindung stehen.[66] Die Reichweite der Seiten ist deshalb als groß einzuschätzen, was sich auch in einem PageRank bei Google von 6/10 ausdrückt.[67]

Sprachen und Länderversionen

Die Sprache der Webseite ist Englisch. Übersetzungen von Inhalten werden nicht angeboten.

---

[63] http://www.stcuk.org/index.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

[64] http://www.istc.org.uk/pages/aboutistc.php; heruntergeladen am 9.10.2005.

[65] http://www.istc.org.uk/pages/q-membrs.php, heruntergeladen am 9.10.2005.

[66] http://www.istc.org.uk/pages/courses.php, gemessen am 9.10.2005.

[67] Gemessen am 9.10.2005.

Inhalte

Die Webseite bietet die folgenden Rubriken:

- „Communication Topic" bietet Informationen über Veranstaltungen, News, Ausbildungsmöglichkeiten, Links zu anderen Webseiten, zum Ausbildungsstandard der ISTC, den „National Occupational Standards", einen Verweis auf die INTECOM und TCeurope sowie verschiedene Diskussionsrunden.
- „Publications" bietet Informationen über die Zeitschrift der ISTC, den zusätzlichen elektronischen Newsletter, über Seminare und Bücher.
- „Contacts" bringt Informationen über die Adresse, Telefonnummer, Fax und E-Mail-Adresse des Verbands. Zusätzliche Links zu den Interessengruppen, den Gremien und Boardmitgliedern der ISTC werden ebenfalls angeboten.
- Die „Members Area" können nur Mitglieder nutzen, sie ist verbunden mit dem Login auf der rechten Seite der Webseite.

Auf der Startseite werden Besucher unter der Überschrift „Welcome" mit Informationen über die ISTC begrüßt. Darunter stehen die neuesten Informationen (latest news). Über die linke Navigationsleiste lassen sich weitere vier Rubriken aufrufen:

- „Communicator" bietet Informationen über die Zeitschrift der ISTC, den „Communicator", die Ansprechpartner und den aktuellen Bezugspreis der Zeitschrift.
- „Newsletter" informiert über die Neuigkeiten der letzten Monate und aktuelle Themen.
- „Conference 2004" kündigt die nächste Konferenz der ISTC an.

- Unter „Documentation Awards“ findet sich eine Liste der letzten Auszeichnungen in den verschiedenen Klassen des jährlichen Dokumentationswettbewerbs, den der Verband durchführt.

In einem weiteren Menü finden sich noch die folgenden drei Rubriken:

- „Join today“ zeigt die Preise der unterschiedlichen Mitgliedschaften einschließlich der Firmenmitgliedschaften. Außerdem findet man Informationen über ISTC, ihre Entstehungsgeschichte und die Vorteile einer Mitgliedschaft.
- Unter „Log In“ findet sich der Zugang zum Bereich, der nur exklusiv für Mitglieder zugelassen ist.
- Die „Communication Slideshow“ ist eine Präsentation über den Beruf des Technischen Redakteurs.

Fachartikel

Fachartikel werden im offenen Teil der Webseite nicht angeboten. Die Inhalte des Mitgliederbereichs konnten nicht überprüft werden.

Bildungsangebote

Neben der bereits erwähnten Seite über die Ausbildungsangebote findet sich in der Rubrik „National Occupational Standards“ ein britischer Leitfaden für die Ausbildung Technischer Redakteure als HTML-Hypertext.[68]

---

68 http://www.istc.org.uk/pages/nostoc.php; heruntergeladen am 9.10.2005.

Dienstleistungen

Interaktive Dienstleistungen sind im öffentlichen Bereich nicht zu finden, der Mitgliederbereich konnte nicht überprüft werden.

Wovon „lebt“ die Seite?

Die Seiten bieten einen umfassenden Überblick über die vielfältigen fachlichen Aktivitäten des Verbandes und ist sicherlich für die Mitglieder der ISTC eine wichtige Anlaufstelle.

Was macht die Seite für Technische Redakteure attraktiv?

Die Fokussierung auf Informationen für die Mitglieder ist sicherlich die Stärke der Seite. Es findet sich aber kein Hinweis, welche Informationen die Mitglieder im Mitgliederbereich bekommen, was bei einem Nichtmitglied eventuell Interesse wecken könnte, Mitglied zu werden.

Damit kann die Seite keine große Ausstrahlung über den engeren Kreis der Mitglieder und Interessenten hinaus entwickeln.

Keine Konkurrenz für die tekom

Aufgrund des Gesagten stellt die ISCT mitsamt ihrer Webseiten keine Konkurrenz zur tekom dar.

2.3.5 Society for Technical Communication (STC)

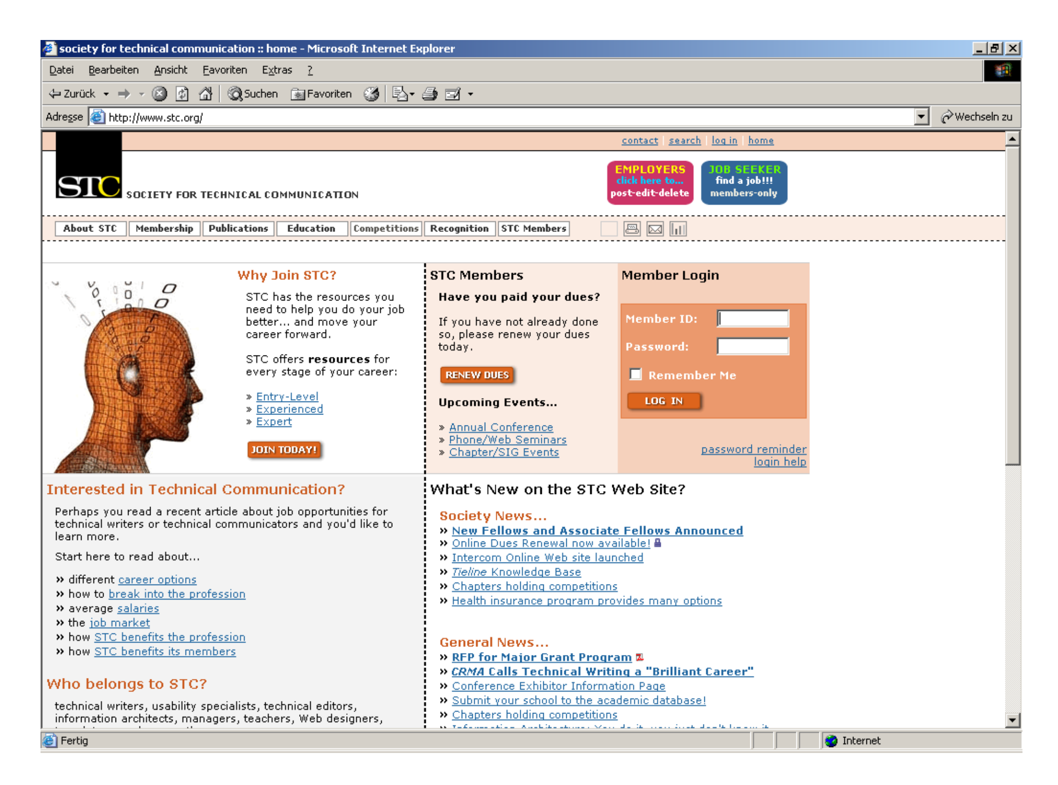


Bild 6: Webauftritt STC [69]

Die STC ist der größte Mitgliedsverband der INTECOM mit Schwerpunkt auf die USA und Nordamerika, aber auch mit regionalen Gruppen („Chapters") in aller Welt, die wiederum auf acht Regionen aufgeteilt sind.[70] Derzeit liegt die Gesamtmitgliederzahl bei ca. 18.000.[71] Die STC ist eine Non-Profit-Organisation. Die Webseite wird von hauptamtlichen Mitarbeitern der STC-Geschäftsstelle erstellt, die Finanzierung der Seiten erfolgt demzufolge aus Mitgliedsbeiträgen.[72] Sponsoren für die Seite oder den Verband werden nicht genannt, es gibt allerdings die Möglichkeit,

---

[69] http://www.stc.org; heruntergeladen am 18.1.2005.

[70] http://www.stc.org/chapter_search.asp; heruntergeladen am 9.10.2005.

[71] http://www.stc.org/about.asp; heruntergeladen am 9.10.2005.

[72] http://www.stc.org/contactSociety.asp; heruntergeladen am 9.10.2005.

Unterstützer der STC zu werden, indem man einen erhöhten Mitgliedsbeitrag zahlt und dadurch neben den ideellen Vorteilen auch einige materielle Vergünstigungen hat.[73]

Zielgruppe und Relevanz

Die STC wendet sich hauptsächlich an Technische Redakteure weltweit. Neuere Aktivitäten zu einer Umgestaltung der Gesellschaft zielen aber auch darauf ab, „Communities of Practise", deren Tätigkeiten Ähnlichkeiten zur Technischen Kommunikation aufweisen, als Mitglieder zu erschließen („writers, editors, information architects, usability experts, visual communicators and many others" [74] ...).

Da die STC die weltweit größte Organisation für Technische Kommunikation ist, verfügt sie als Organisation über das größte Netzwerk. Dementsprechend hoch ist der PageRank von Google mit 7/10.[75]

Sprachen und Länderversionen

Die Webseite ist ausschließlich in englischer Sprache abgefasst. Es sind keine Chapters oder andere Gruppen zu finden, die in anderen Sprachen publizieren. Interessanterweise bietet die Seite, auf der nach Regionen weltweit gesucht werden kann, eine Übersetzung der aufgerufenen Seiten mit AltaVista Babelfish.[76]

---

[73] http://www.stc.org/sustainingOrgs.asp; heruntergeladen am 9.10.2005.

[74] http://www.stc.org/about.asp; heruntergeladen am 9.10.2005.

[75] Gemessen am 9.10.2005.

[76] http://www.stcregion.org/region2/index.shtml, heruntergeladen am 9.10.2005.

Länderversionen

Die Chapter und Regionen der STC haben jeweils eigene Seiten innerhalb des Webauftritts des Verbandes. Die meisten „ausländischen“ Chapter in Regionen wie z. B. Europa haben sich zusätzlich eigene Webpräsenzen zugelegt, z. B. http://www.stc-europe.org.

Das französische Chapter, das sich „STC France“ nennt, hat eine eigene Seite, die sich als Webseite für die Technische Kommunikation in Frankreich vorstellt – wenn auch nur in englischer Sprache.[77]

Inhalte

Die Homepage der STC bietet Informationen in acht Rubriken mit den folgenden Inhalten:

- „Why join STC?” listet für Einsteiger, erfahrene Redakteure sowie Experten auf, wie die STC Technische Redakteure auf den Stufen der Karriereleiter unterstützt – und bietet einen direkten Link, um die Mitgliedschaft zu erwerben.
- „STC Members“ bietet die Möglichkeit, sich als Mitglied einzuloggen, weist auf drei aktuelle Termine hin und fragt die Mitglieder, ob sie bereits ihren Beitrag bezahlt haben.
- „Interested in Technical Communication?” stellt dar, welche Berufschancen Technische Redakteure haben und wie die STC ihre Mitglieder und den Beruf generell unterstützt.
- “Who belongs to STC?” nennt die Zielgruppen, die angesprochen werden sollen: "technical writers, usability

77 http://www.stcfrance.org/content/view/19/99, heruntergeladen am 9.10.2005.

- specialists, technical editors, information architects, managers, teachers, web designers, translators, and many others”.
- „What's New on the STC Web Site?“ bringt bunte Meldungen und Angebote der STC, die in den verschiedenen Rubriken der Webseite stehen.
- Als „Highlighted Event!” wird die Jahrestagung der STC beworben und gleich ein Link auf die Tagungs-Webseite angeboten.
- „STC's Transformation Initiative“ bietet einen Link auf die den aktuellen Umgestaltungsprozess begleitende Homepage des Verbandes.
- Und, last but not least, unter „STC's Specialty Gifts” kann man z. B. Kaffeetassen aus dem STC-Shop bestellen.

Die am Kopf der Seite angebrachte Leiste bietet Zugang zu den Unterbereichen:

- About STC,
- Membership,
- Publications,
- Education,
- Competitions,
- Recognition und
- STC Members.

Fachartikel

Die Homepage bietet einen Link auf die eigene Webseite des Verbandsmagazins „intercom”. Hier sind die Artikel der aktuellen Ausgabe aufgelistet, allerdings nur für Mitglieder lesbar. Ein Artikel ist freigeschaltet.

Die Suche in der Datenbank bringt viele Ergebnisse. Zur Anzeige kommen aber nur Zusammenfassungen, da die Artikel nur für Mitglieder voll lesbar sind.[78] Darüber hinaus enthält die Seite noch eine ganze Reihe der üblichen redaktionellen Mitteilungen, Verlagsmitteilungen und Werbung.

Bildungsangebote

Für Bildungsangebote ist ein eigenes Untermenü vorgesehen. Die aufgerufene Seite führt zu einer Datenbank mit allen Universitäts-Studiengängen. Des Weiteren finden sich dort Informationen über die studentischen Chapter der STC. Bei den „Supporting Links“ werden wiederum die Jahrestagung, die Telefonseminare und weitere Veranstaltungen von STC-Chapters und befreundeten Anbietern beworben. [79]

Auf der Homepage befinden sich des Weiteren Links auf die Telefon-Seminare, das STC Training Program und die kommenden Jahrestagungen.[80]

Dienstleistungen

Eine Dienstleistung, die auf der Homepage sehr stark in den Fokus gestellt wird, ist ein „Career Center“ für Arbeitgeber und Arbeitnehmer.[81] Weitere Dienstleistungen sind derzeit nicht zu finden.

---

78 http://www.stc.org/intercom; heruntergeladen am 9.10.2005.

79 http://www.stc.org/academic.asp; heruntergeladen am 9.10.2005.

80 http://www.stc.org/index.asp; heruntergeladen am 9.10.2005.

81 http://jobs.stc.org/home/index.cfm?site_id=360, heruntergeladen am 9.10.2005.

Wovon „lebt" die Seite?

Die STC-Webseite ist eine klar gegliederte Selbstdarstellung des Verbandes, die darauf ausgerichtet ist, für eine Mitgliedschaft zu werben und den Mitgliedern und Interessenten den Nutzen der Mitgliedschaft ständig vor Augen zu halten.

Die fachlichen Inhalte bleiben im Hintergrund und sind nur für Mitglieder zugänglich. Die Bildungsangebote konzentrieren sich eindeutig auf das akademische Publikum und die angebotenen, interaktiv zu nutzenden Dienstleistungen sind konventionell und nicht sehr umfangreich.

Was macht die Seite für Technische Redakteure attraktiv?

Die Stärke der Seite liegt in ihrer klaren Gliederung, den vielfältigen Informationen und der konsequenten Ausrichtung auf das Marketing für eine Mitgliedschaft in der STC. Es bleibt fraglich, ob Nichtmitglieder durch die Konzentration der Seite auf die Mitgliedschaft im Verband nicht eher abgeschreckt werden.

Konkurrenz für die tekom?

Die STC mit ihrem internationalen Anspruch und ihrer weit gefächerten Organisation stellt für die tekom als der weltweit zweitgrößten Berufsorganisation eine ernsthafte Konkurrenz dar. Dies drückt sich auch im umfangreichen Angebot der STC-Webseite und im stetigen Werben um weltweite Mitgliedschaft auf allen Ebenen bis hin zu den nationalen Webseiten der Chapter aus. Die Konkurrenzsituation relativiert sich allerdings angesichts der Tatsache, dass die STC noch keine Angebote in deutscher Sprache aufweist und das Dienstleistungsangebot nicht besonders umfangreich ist.

2.3.6 Schweizerische Gesellschaft für Technische Kommunikation (TECOM Schweiz)

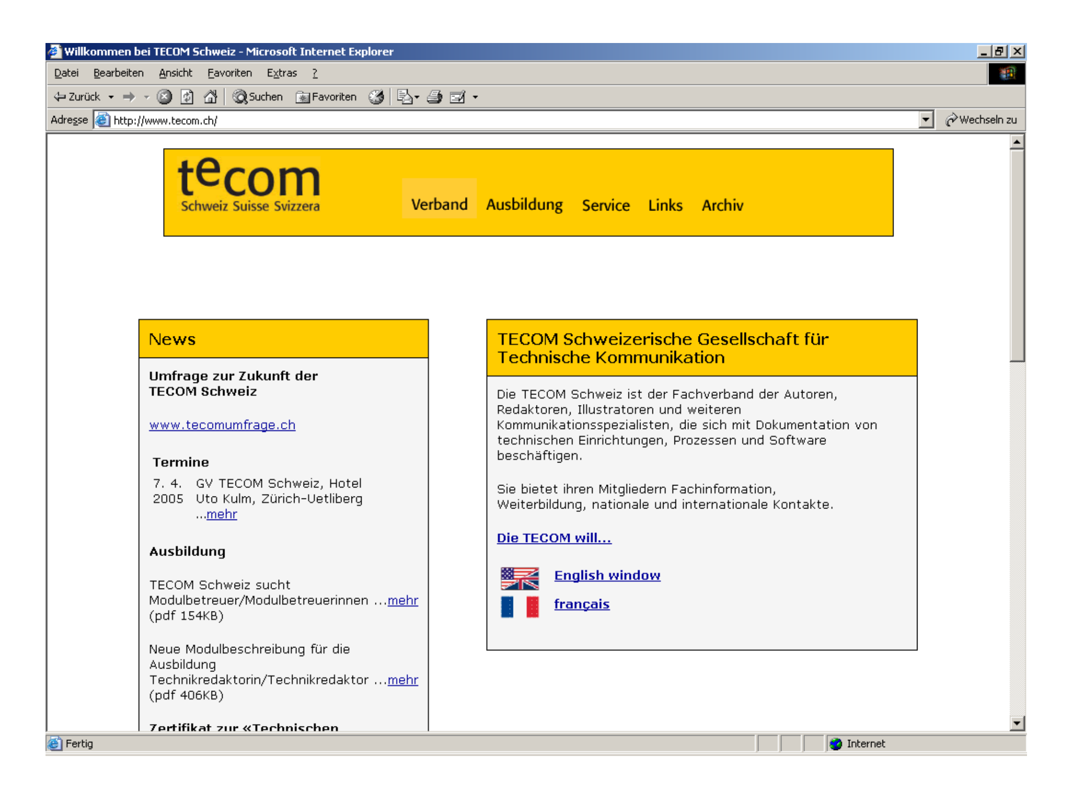


Bild 7: Webauftritt tecom [82]

Die TECOM Schweiz ist 1987 in der Schweiz als konfessionell neutraler sowie gewerkschaftlich und parteipolitisch unabhängiger Fachverband gegründet worden. Sie ist ein eigenständiger Verband mit derzeit ca. 300 Mitgliedern.[83] Mit der tekom Deutschland ist sie durch einen Assoziations-vertrag verbunden.

Die TECOM Schweiz vertritt die Interessen von Autoren, Redakteuren, Illustratoren und anderen, die in der Technischen Kommunikation tätig sind. Die TECOM Schweiz ist Mitglied der INTECOM sowie von TCeurope

---

82 http://www.tecom.ch; heruntergeladen am 18.01.2005.

83 Fritz, Michael und Wirtz, Ursula: „TCeurope – ein Dachverband für die Technische Kommunikation“, in: Technische Kommunikation – International. Stand und Perspektiven. Hrsg. v. Jörg Hennig und Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck: Schmidt-Römhild 2005, S. 166 (= tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 8).

und ist eine Non-Profit-Organisation.[84] Die Webseite wird offensichtlich von ehrenamtlichen Mitgliedern des Verbandes erstellt und gepflegt.[85]

Zielgruppe und Relevanz

Die Webseiten wenden sich vorwiegend an die Mitglieder des Verbandes. Die TECOM Schweiz vertritt laut Webseite die Interessen aller, die im Bereich der Technischen Dokumentation und Kommunikation tätig sind. Sie bietet den Mitgliedern Fachinformationen, Aus- und Weiterbildung und Kontakte zu nationalen und internationalen Verbänden.[86]

Der relativ niedrige Google-PageRank von 4/10[87] ist möglicherweise auf die Tatsache zurückzuführen, dass die TECOM Schweiz nur in einem relativ kleinen Land aktiv ist.

Sprachen und Länderversionen

Die Webseite ist vorwiegend auf Deutsch. Es gibt zurzeit eine englische und eine französische Sprachversion, die auf der Startseite durch zwei Flaggen angeboten wird und die jeweils auf eine kurz gehaltene, überblickartige Darstellung in der jeweiligen Sprache verweist. Spezielle Länderversionen, etwa für die französischsprachige oder italienisch-sprachige Schweiz, finden sich nicht.

Inhalte

Die Webseite der TECOM Schweiz gibt Informationen über:

---

[84] http://www.tecom.ch/verband/verband.html, heruntergeladen am 9.10.2005.

[85] http://www.tecom.ch/Impress.html; heruntergeladen am 9.10.2005.

[86] http://www.tecom.ch/verband/verband.html, heruntergeladen am 9.10.2005.

- „TECOM Schweizerische Gesellschaft für Technische Kommunikation“: Hier gibt es Informationen über die TECOM, was macht der Verband, wer soll angesprochen werden und was die TECOM will.
- „News“: Hier gibt es Hinweise zu aktuellen und geplanten Veranstaltungen, über Studien und Ausbildungsmöglichkeiten.
- „Linksammlung des Monats“: Hier gibt es die aktuellen Links zu Verbänden und Institutionen.

Die fünf Rubriken im oberen Teil der Webseite geben die folgenden Informationen:

- „Verband“: Informationen über die TECOM Schweiz, Entstehungsgeschichte, die Vorstandsmitglieder, die Statuten, Finanzierung, Ausbildung, den Kontakt mit Adresse, Telefonnummer usw. Unter „TECOM Schweiz was bieten wir“ erhält der Leser der Webseite viele Informationen über die Vorteile einer Mitgliedschaft im Verband.
- „Ausbildung“: Hier gibt es ausführliche Informationen über das Berufsbild mit den einzelnen Arbeitsschritten aus dem Alltag eines Technischen Redakteurs. Unter dem Punkt „Ausbildungs-Institut“ gibt es Informationen über die Ausbildung bei privaten Anbietern und an den Hochschulen. Unter „News aus der Ausbildung“ findet man die Mitglieder, die eine Ausbildung erfolgreich abgeschlossen haben. Dann gibt es noch Informationen über die Prüfungskommission und wie man Unterlagen bestellen kann.

[87] Gemessen am 9.10.2005.

- „Service“: Hier findet man Informationen z. B. über die Mitglieder, die Veranstaltungen, die Feierabendgespräche, über den Rechtsdienst, Publikationen, die bestellt werden können und über die Mitgliedsbeiträge.
- „Links“: Hier gibt es Verweise zu anderen Verbänden, zu Normen und Gesetzen, zu Übersetzungen, zum Thema Terminologie, zur Forschung, zu Tipps und Tricks und zu Software, die man sich herunterladen kann.
- „Archiv“: Hier gibt es Fachartikel aus der Fachzeitschrift ‚tk’ der tekom Deutschland.

Fachartikel

In der Rubrik „Archiv“ finden sich, nach Jahren aufgelistet, Artikel aus der Fachzeitschrift ‚technische kommunikation’ der tekom, die von Schweizer Autoren geschrieben wurden, sowie Vortragsunterlagen von Veranstaltungen der TECOM Schweiz.

Bildungsangebote

Die Rubrik „Ausbildung“ bietet eine Fülle von Informationen über das Berufsbild sowie die Ausbildung zum Technikredaktor / zur Technikredaktorin mit eidgenössischem Fachausweis. Hier können sich Technische Redakteure aus der Schweiz alle nötigen Informationen abholen, bis hin zum Anmeldeformular für die Prüfung, die durch den Verband durchgeführt wird.[88]

---

[88] http://www.tecom.ch/ausbild/ausb.html; heruntergeladen am 9.10.2005.

Dienstleistungen

Unter „Service“ finden sich Stellenangebote, ein Link auf den Rechtsdienst der tekom, eine Auflistung von Schweizer Dienstleistungsunternehmen für Technische Kommunikation sowie über die TECOM Schweiz beziehbare Publikationen.[89] Durch den Assoziationsvertrag mit der tekom Deutschland haben die Mitglieder die Möglichkeit, die tekom-Webseiten und die Dienstleistungen des tekom WebForums zu nutzen.[90].

Wovon „lebt“ die Seite?

Die Webseite ist gut und klar gegliedert und bietet den Mitgliedern alles, was sie über ihren Berufsverband wissen wollen. Die Seite ist aktuell gepflegt und macht einen sehr ordentlichen Eindruck. Dadurch ist sie für die Mitglieder der TECOM und Interessenten aus der Schweiz sehr attraktiv.

Konkurrenz zur tekom?

Es besteht keine Konkurrenz zur tekom, da zwischen den beiden Verbänden ein Assoziationsvertrag besteht.

---

[89] http://www.tecom.ch/service/service.html; heruntergeladen am 9.10.2005.

[90] http://www.tecom.ch/verband/Mitglied.html, heruntergeladen am 9.10.2005.

2.3.7 Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e. V. (BDÜ)



Bild 8: Webauftritt des BDÜ [91]

Der BDÜ ist der größte Berufsverband der Dolmetscher und Übersetzer in Deutschland. Er vertritt die berufsständischen Interessen aller Berufsangehörigen, die auf Grund ihrer fachlichen Qualifikation die Mitgliedschaft im BDÜ erworben haben. Die Organe des BDÜ arbeiten ehrenamtlich und uneigennützig. Der Bundesverband mit Sitz in Berlin repräsentiert den Dachverband, dem weitere Mitgliederverbände angeschlossen sind. Die MDÜ ist die Fachzeitschrift des BDÜ, die die Mitglieder erhalten. [92] Aus dem Impressum der Webseiten geht nicht hervor, wer Webmaster ist. Es ist deshalb anzunehmen, dass die Webseite von hauptamtlichen Mitarbeitern der BDÜ-Geschäftsstelle erstellt wird.[93]

---

[91] http://www.bdue.de; heruntergeladen am 18.1.2005.

[92] http://www.bdue.de/home/verband.php; heruntergeladen am 9.10.2005.

[93] http://www.bdue.de/home/impressum.php; heruntergeladen am 9.10.2005.

Zielgruppe und Relevanz

Der BDÜ wendet sich an eine Mitgliedschaft von über 5.000 Übersetzerinnen und Übersetzern sowie Dolmetscherinnen und Dolmetschern in Deutschland. Mitglied im BDÜ kann man nur werden, wenn man:

- eine Abschlussprüfung als Dolmetscher oder Übersetzer an einer deutschen Hochschule erfolgreich abgelegt hat,
- eine Prüfung als Übersetzer oder Dolmetscher vor einem staatlichen Prüfungsamt eines Bundeslandes erfolgreich abgelegt hat,
- an einer ausländischen Hochschule eine Prüfung abgelegt hat, die einer einschlägigen Abschlussprüfung an einer deutschen Hochschule gleichwertig ist,
- eine Prüfung als Übersetzer oder Dolmetscher mit staatlicher Anerkennung erfolgreich abgelegt hat,
- Studenten können Mitglied werden, wenn sie sich in der Ausbildung zum Übersetzer und/oder Dolmetscher befinden.[94]

Der BDÜ ist Mitglied der Fédération Internationale des Traducteurs (FIT) und ist durch seine 12 Landesverbände in ganz Deutschland vertreten. [95] Somit spricht der BDÜ eine sehr breite Zielgruppe in Deutschland, aber auch weltweit an. Dementsprechend ist der PageRank von Google 6/10.[96]

---

[94] http://www.bdue.de/home/mitgliedschaft.php, heruntergeladen am 9.10.2005.

[95] http://www.bdue.de/home/verband.php; heruntergeladen am 9.10.2005.

[96] Gemessen am 9.10.2005.

Sprachen und Länderversionen

Die gesamte Webseite des BDÜ ist in deutscher Sprache gehalten. Es finden sich auf der gesamten Seite lediglich in der Linkliste einige Links auf die Seiten von nicht deutschsprachigen Organisationen.[97]

Inhalte

Auf den Webseiten des BDÜ finden Besucher 14 Rubriken mit Informationen über:

- „Was ist der BDÜ“: Hier gibt es ausführliche Informationen darüber, was der BDÜ ist, wer im BDÜ ist, wie das Verhältnis des Bundesverbandes zu den Landesverbänden geregelt ist und wer für was zuständig ist. Außerdem gibt es noch Informationen über die Berufs- und Ehrenordnungen des BDÜ.
- „Mitgliedschaft“: Hier steht im Vordergrund, wer BDÜ-Mitglied werden kann.
- „Mitgliederverbände“: Hier gibt es eine Deutschlandkarte mit den Landesverbänden, die durch Anklicken zum Ziel führt.
- „Bundesverband“: Hier gibt es Informationen über den Vorstand, die Beisitzer und die Leiter der Geschäftsstelle.
- „Datenbank“: Diese Rubrik ist das „Kapital“ des BDÜ. Hier kann man sortiert nach Sprachen, Fachgebieten und Postleitzahl nach Übersetzern und Dolmetschern suchen.
- „Seminare“: Hier gibt es Informationen über die Seminare des laufenden Jahres, die vom BDÜ angeboten werden.
- „Termine“: Hier gibt es eine Übersicht über aktuelle Termine z. B. Exkursionen und Veranstaltungen.

- „Aktuelles“: hier gibt es eine Liste mit Pressemitteilungen und Fachartikeln zum Thema Übersetzen und Dolmetschen.
- „Kalender“: Hier findet man alle Termine des BDÜ nach Monaten sortiert.
- „Publikationen“: Hier gibt es eine ganze Reihe von Fachbüchern.
- „Stellenangebote“: Hier befinden sich aktuelle Stellenangebote.
- „Links“: Hier gibt es eine Reihe von Links zu Schwesterverbänden, Fachartikeln, Übersetzungssoftware, Konferenzdolmetschern usw.
- „MDÜ“ ist die Fachzeitschrift des BDÜ; hier gibt es eine Übersicht über die aktuellen Artikel.
- „BDÜ-Service-GmbH“: Hier kann man Werbefläche auf den Webseiten, den Flyer und Stellenanzeigen kaufen.

Fachartikel

In der Rubrik „Publikationen“ finden sich Artikel, Broschüren und Bücher zu berufsständischen Themen wie der Selbständigkeit, des Übersetzens, der Rechtssituation und andere Fachartikel.[98]

In der Rubrik „MDÜ“ sind einige ergänzende Artikel und zusätzliche Informationen zur Verbandszeitschrift MDÜ des BDÜ wiedergegeben.[99]

Bildungsangebote

---

[97] http://www.bdue.de/dynamisch/linksWerbung.htm, heruntergeladen am 9.10.2005.

[98] http://www.bdue.de/dynamisch/bookWerbung.htm, heruntergeladen am 9.10.2005.

[99] http://www.bdue.de/dynamisch/mdueWerbung.htm,heruntergeladen am 9.10.2005.

In der Rubrik „Seminare“ befinden sich die Bildungsangebote des BDÜ, z. B. zu Übersetzungsprogrammen, Rechtsangelegenheiten, Steuern, Sprachen usw.

Dienstleistungen

Die offenbar wichtigste und zentral auf der Startseite angebotene Dienstleistung des BDÜ ist – neben Stellenangeboten – die Mitglieder-Datenbank. Diese ist ein Werbeschaufenster der freien Übersetzer in Deutschland, in das sich die Mitglieder mit ihren fachlichen Schwerpunkten eintragen können und in dem potenzielle Kunden nach Übersetzern und Dolmetschern suchen können.[100]

Wovon „lebt“ die Seite?

Die Webseite ist klar und übersichtlich gegliedert. Die Selbstdarstellung des Verbandes ist darauf ausgerichtet, die Vorteile einer Mitgliedschaft herauszustellen. Es wird auch definiert, welche Bedingungen für den Erwerb einer Mitgliedschaft gelten. Diese Einschränkungen sind für den BDÜ wichtig, um den Status des Berufsverbandes wahren zu können. Wichtigstes Element der Seiten ist sicherlich die Datenbank, die eine hervorragende Recherchemöglichkeit bei der Suche nach Übersetzern aller Spezialisierungsrichtungen bietet. Dieser Dienst ist sowohl für Übersetzer als auch für deren potenzielle Kunden aufgrund seiner Einmaligkeit sehr interessant.

[100] http://www.bdue.de/suche/sucheWerbung.htm, heruntergeladen am 9.10.2005.

Sponsoren

In der Rubrik „BDÜ-Service-GmbH“ werden verschiedene Werbemöglichkeiten angeboten. Des Weiteren erscheinen bezahlte Werbebanner auf der Webseite des Verbandes.[101]

Was macht die Seite für Technische Redakteure attraktiv?

Die Stärken der Seite liegen in der klaren Übersicht, die Schwächen in der kleinen Schrift und den zu vielen Informationen. Leider gibt es auch hier keinen Hinweis, welche Informationen die Mitglieder im geschlossenen Mitgliederbereich bekommen.

Konkurrenz zur tekom?

Obwohl der BDÜ in einem der tekom eng benachbarten Feld tätig ist, gibt es nur geringe Überlappungen, die die tekom als Konkurrenz auffassen müsste. In der Linkliste findet sich sogar ein Link auf die tekom, obwohl diese keine Links auf andere Webseiten setzt. Die Seiten stellen deshalb keine Konkurrenz für die tekom dar.

---

[101] http://www.bdue.de/home/gmbh.php; heruntergeladen am 9.10.2005.

2.3.8 Technische Dokumentation für Elektronik – IT –Telekommunikation (techwriter)



Bild 9: Webauftritt techwriter [102]

Hier wird Alexander von Oberts private Webseite vorgestellt. Er ist Dienstleister für Technische Dokumentation, selbst Mitglied in der tekom und war über Jahre hinweg im Verband in verschiedenen Gremien tätig. Die Seite enthält neben einer ausführlichen Selbstdarstellung umfangreiche Informationen zu Themenbereichen der Technischen Kommunikation und Dokumentation sowie der Übersetzung. Die Webseite wird von ihm in Eigenarbeit erstellt und laufend gepflegt.[103]

---

[102] http://www.techwriter.de/; heruntergeladen am 18.1.2005.

[103] http://www.techwriter.de/thema/technischer-redakteur.htm, heruntergeladen am 9.10.2005.

Zielgruppe und Relevanz

Die Zielgruppe der Webseite ist mit der Eingrenzung auf Technische Dokumentation klar definiert. Alexander von Obert bezeichnet sie aber auch als ein Übungsobjekt, das einerseits potenzielle Kunden für Dokumentationsaufträge oder Veranstalter zu Vorträgen beeindrucken soll, sich andererseits aber auch an Interessenten oder Kollegen wendet. Deshalb scheint die Seite gut verlinkt zu sein, sie erreicht immerhin einen Google-PageRank von 5/10.[104]

Sprachen und Länderversionen

Die Webseite ist ausschließlich auf Deutsch gehalten, es gibt keine Länderversionen.

Inhalte

Die Startseite bietet eine Fülle von Informationen über die Person Alexander von Obert, z. B. mit Foto, Selbstdarstellung und „News“ mit Hinweisen auf die weiteren Aktivitäten des Autors, aber auch eine Menge von Links zu fachlichen Informationen. In deren Mittelpunkt stehen offenbar vielfältige Linksammlungen zu Internet-Ressourcen und zu Themen der Technischen Kommunikation und des Übersetzens. In 40 Rubriken, die in weitere Unterkapitel unterteilt sind, wird eine Vielzahl von Themen präsentiert:

- „Tipps und Tricks“: Hier gibt es unter Anderem Informationen über Mobilfunk, Datenschutz, Urheberrecht, über die Nutzung von Maillisten, über die Frage, wie man Webseiten für

[104] Gemessen am 9.10.2005.

Suchmaschinen optimiert, über die Lebensdauer von Datenträgern, die Erhöhung der Reichweite von WLAN, über die Installation von Rechnern und über die Sicherung und Archivierung von Daten.

- „Hinweise für Technische Redakteure“: Hier gibt es Informationen über die Arbeit und die Aufgaben eines Technischen Redakteurs.
- „Styleguide“: Hier gibt es Informationen zu Software für die Online-Dokumentation wie z. B. „Winhelp“ oder „HTML-Help“ und viele Links zu Verbänden und Institutionen.
- „Hinweise für Übersetzer“: Hier gibt es jede Menge Links zu Software, Rechts- und Steuer-Webseiten, Verbänden und Institutionen.

Fachartikel

In der Rubrik „Dokumente“ finden sich neben den selbst geschriebenen Fachartikeln auch viele Fachartikel anderer Autoren.[105]

Bildungsangebote

Unter der Rubrik „Seminare“ bietet Alexander von Obert potenziellen Veranstaltern einige Seminare an, die er schon bei verschiedenen Gelegenheiten gehalten hat.[106]

---

[105] http://www.techwriter.de/thema/wasesnur.htm, heruntergeladen am 9.10.2005.

[106] http://www.techwriter.de/thema/aktuelle.htm, heruntergeladen am 9.10.2005.

Dienstleistungen

Da es sich um eine Webseite eines freiberuflichen Dienstleisters handelt, werden Leistungen wie z. B. das Erstellen Technischer Dokumentation angeboten. An vielen Stellen bietet von Obert seine Fähigkeiten an, z. B. für die Optimierung von Webseiten.[107]

Wovon „lebt“ die Seite?

Die Seite ist sehr unübersichtlich gegliedert. Auf der eben zitierten Seite über die Suchmaschinenoptimierung begründet von Obert dies damit, dass er viel Kontext schaffen will, damit Besucher, die durch Google auf seine Seite stoßen, diese auch finden.

Wer sich also durch die vielen Rubriken mit Unterkapiteln hangelt, kann sich schell verlieren. Allerdings kommt man mit „Home“ immer wieder auf die erste Seite..

Was macht die Seite für Technische Redakteure attraktiv?

Die Seite bietet eine Fülle von Definitionen, Arbeitshilfen und Links auf weiterführende nützliche Inhalte. Dies macht sie für Technische Redakteure sehr interessant. Da es sich um eine private Webseite handelt, ist es verständlich, dass sie auch viel Selbstdarstellung enthält, die die Geduld und das Wohlwollen der Besucher strapazieren kann.

---

[107] http://www.techwriter.de/thema/suchmaschinen-optimierung.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

Konkurrenz für die tekom?

Aufgrund der oben dargestellten Eigenschaften ist diese Webseite eine ernstzunehmende, wenn auch kleine Konkurrenz zur tekom. Sie könnte vor allem Personenkreise anziehen, die lieber auf der kollegialen Ebene als auf der geschäftlichen kommunizieren und eher auf Initiative „von unten" vertrauen als auf die Errungenschaften einer großen Organisation.

2.3.9 Localization Industry Standards Association (LISA)



Bild 10: Webauftritt LISA [108]

Die LISA ist ein weltweit tätiger Verband, der sich mit Themen wie Lokalisierung, Übersetzung, Internationalisierung und die Globalisierung von Informationen befasst. LISA wurde 1990 als Non-Profit-Organisation mit Sitz in der Schweiz gegründet. Der Verband bietet seinen Mitgliedern jährliche Tagungen, Interessengruppen und Fachinformationen an. LISA hilft mit bei der Entwicklung von Standards für den Austausch von Übersetzungsdaten. [109]

Die Webseite wird offensichtlich von einem Freelance-Mitarbeiter von LISA in den USA erstellt.[110] Eine Fülle von Logos auf der Startseite und in allen

---

[108] http://www.lisa.org; heruntergeladen am 18.1.2005.

[109] http://www.lisa.org/info/faqs.html; heruntergeladen am 9.10.2005.

[110] http://www.lisa.org/info/contact.html; heruntergeladen am 9.10.2005.

anderen Rubriken zeugt davon, dass die Verantwortlichen den Webauftritt der LISA für ein extensives Fundraising nutzen. Zahlen lassen sich – wie zu erwarten – allerdings nicht ermitteln.

Zielgruppe und Relevanz

Mitglieder sind vorwiegend Unternehmen der Globalisierungs-, Internationalisierungs-, Lokalisierungs- und Translationsindustrie (GILT-Industrie). LISA wendet sich aber an alle, die sich mit dem Thema GILT beruflich befassen.

Die Mitglieder erhalten monatlich einen Newsletter, können sich an Diskussions- und Fachgruppen beteiligen und können an Tagungen teilnehmen. In Arbeitsgruppen wird an neuen Richtlinien und Standards für die Industrie gearbeitet.

LISA gibt auf der Webseite die Namen von mehr als 150 Mitgliedern aus vielen Bereichen der GILT-Branche an.[111] Als Brücke zwischen Dienstleistern und Kunden betreibt der Verband eine ganze Reihe von Aktivitäten, die ihm hohe Aufmerksamkeit sichert. Daher ist es nicht verwunderlich, dass der PageRank von Google 7/10 beträgt.[112]

Sprachen und Länderversionen

Die Seiten sind ausschließlich in Englisch gehalten, Länderversionen oder regionale Gruppierungen sind nicht erkenntlich.

---

[111] http://www.lisa.org/info/members.html; heruntergeladen am 9.10.2005.

[112] Gemessen am 9.10.2005.

Inhalte

Die Webseite von LISA bietet folgende Inhalte:

- „About LISA“: Mit Informationen über die LISA und darüber, wer Mitglied werden kann. Beeindruckend ist die Liste der Mitgliedsfirmen, die nach Rubriken aufgeteilt ist. Eine „Frequently Asked Questions“-Rubrik gibt Antworten zu häufig gestellten Fragen. Es finden sich auch Informationen über den LISA-Vorstand mit Bildern, Lebensläufen und E-Mailadressen.
- „News & Information“: Hier gibt es Informationen über die letzten LISA-Tagungen und Dateien zum Herunterladen, aktuelle Informationen über LISA, eine Job-Börse mit Angeboten, eine Liste der Diskussionsgruppen (hier können sich aber nur registrierte Mitglieder eintragen), und eine Liste, in die man sich eintragen lassen kann, wenn man den Newsletter bestellen will.
- „Industry Events“: Hier findet man Informationen über alle LISA-Events und Events von Partnern, einen Kalender mit den wichtigsten Events, eine Liste aller Workshops mit einer ausführlichen Beschreibung der Workshops, eine Liste der Sponsoren und eine Möglichkeit, sich als Aussteller registrieren zu lassen.
- „Publications“: Hier findet man eine Fülle von Guides, Broschüren und Newslettern.
- „Useful Links“: Hier gibt es „Special Interest Groups“, Industriekontakte und Kontakte zu Behörden.
- “Members Domain”: Hier gibt es nur für Mitglieder Zugriff auf das Archiv, zu Spezialprogrammen usw.

In der Mitte der Webseite gibt es die Kernaussagen, Informationen über LISA, über aktuelle Themen, über die LISA-Mitglieder, über Spezial-

Programme und ganz unten eine Liste mit vielen Links zu Industriestandards.

Auf der rechten Seite der Webseite befinden sich das „Übersetzungs-programm“ und zahlreiche Logos von Firmen. Auf der linken Seite der Webseite befinden sich unter anderem die Rubriken mit Unterthemen, die es auch schon im oberen Teil der Webseite gibt, mit einigen Ergänzungen und weiteren Logos von Firmen.

Fachartikel

Fachartikel sind im öffentlichen Teil der Webseite nicht zu finden. Für den geschützten Mitgliederbereich sind Vorträge von Konferenzen ange-kündigt, die aber nur für Mitglieder zugänglich sind.[113]

Bildungsangebote

Bildungsangebote im Sinne von Ausbildung finden sich auf der LISA-Webseite nicht. Es gibt aber eine Rubrik „Industry Events“, die haupt-sächlich eigene Veranstaltungen des Verbandes auflistet, nicht aber die von Konkurrenten wie GALA[114].

Dienstleistungen

Auf der Webseite finden sich neben einer Jobbörse noch verschiedene Beratungsangebote wie z. B. „Globalization Consulting“, ein „Touchpoint Advisory“ genannter Runder Tisch zum Erfahrungsaustausch sowie

---

[113] http://www.lisa.org/archive/forums; heruntergeladen am 9.10.2005.

[114] http://www.gala-global.org/index.php; heruntergeladen am 9.10.2005.

Studien, die über ein elektronisches Bestellsystem bezogen werden können. Außerdem gibt es verschiedene Download-Bereiche für kostenlose Publikationen der LISA und von LISA-Mitgliedern.[115]

Wovon „lebt“ die Seite?

Die Seite ist auf den ersten Blick klar gegliedert und übersichtlich. Die Darbietung der Leistungen und Kernaussagen der LISA stehen im Vordergrund. Die fachlichen Inhalte verstecken sich eher in den vielen Rubriken mit Unterthemen und in dem Teil, der nur für Mitglieder zugänglich ist.

Immerhin weckt die Art der Präsentation Neugierde und die Auflistung von Mitgliedern sowie Sponsoren könnte die Besucher der Seite zunächst einmal von der Kompetenz des Verbandes überzeugen und beeindrucken.

Was macht die Seite für Technische Redakteure attraktiv?

Für Technische Redakteure, die mit Lokalisierung befasst sind, ist die Webseite von LISA nicht sonderlich attraktiv, da sie sich eindeutig an die „großen Player“ der GILT-Industrie wendet. Auch die Preise, z. B. der Studien, wirken eher abschreckend, weil sie ziemlich hoch sind.

Konkurrenz für die tekom?

Aufgrund der Klientel und der Kosten scheint LISA keine Konkurrenz für die tekom darzustellen; allerdings könnte das professionelle Erscheinungsbild der Webseite eine Herausforderung für die Gestaltung der tekom-Webseiten darstellen.

---

115 http://www.lisa.org/products/surveys; heruntergeladen am 9.10.2005.

2.3.10 Writers UA

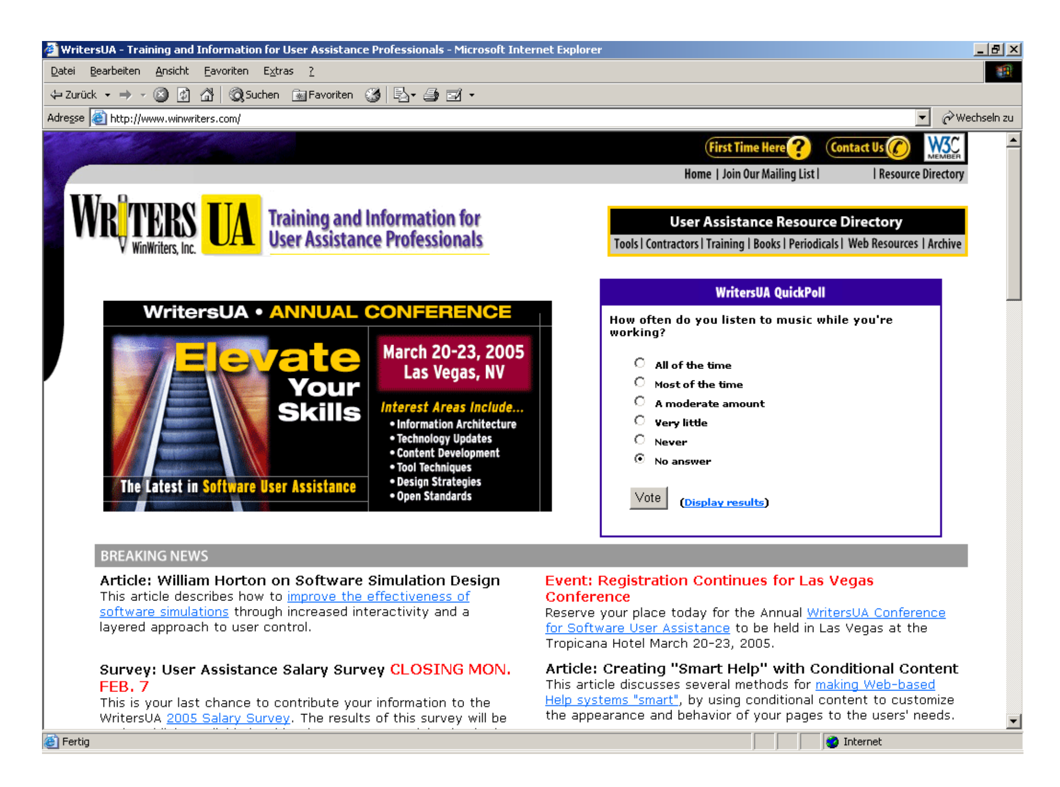


Bild 11: Webauftritt Writers UA[116]

„Writers UA“ ist ein kommerzieller Anbieter in verschiedenen Bereichen der Technischen Kommunikation und Dokumentation. Writers UA bietet Beratungsleistungen und Informationen über Online-Hilfe, Webseiten-erstellung, das Erstellen von Technischer Dokumentation auf Papier, das Erstellen von Softwareoberflächen sowie die Ausbildung von Mitarbeitern. Das Hauptprodukt sind die „Online-Help“-Tagungen, die in den USA, Europa und Asien durchgeführt werden. Die Tagung in den USA ist die größte weltweit.[117]

Die Webseite „winwriters.com“ wird von professionellen Mitarbeitern erstellt.

Zielgruppe und Relevanz

---

116 http://www.winwriters.com http; heruntergeladen am 18.01.2005.

Die Firma Writers UA organisiert die sehr bekannte „Writers UA Conference“ (früher: „Online Help Conference“), die jedes Jahr in den USA stattfindet. Außerdem hält Joe Welinske, der Inhaber der Firma, in vielen Teilen der Welt Seminare, oder tritt als Berater auf. Die Firma ist vor allen Dingen durch die jährlich sattfindende Konferenz sehr bekannt geworden.[118]

Durch die internationale Bekanntheit der Firma und der Veranstaltung beträgt der PageRank von Google 7/10.[119]

Zielgruppe

Die Webseite wendet sich ausschließlich an Online Help Professionals, d. h. technische Experten und Entscheidungsträger aus aller Welt. Dies wird durch die weltweit durchgeführten Veranstaltungen dokumentiert.

Sprachen und Länderversionen

Die einzige Sprache der Webseite ist Englisch. Länderversionen kommen nicht vor.

Inhalte

Die Webseite von Writers UA bietet folgende Informationen:

- „First time Here?“: Hier gibt es Informationen über die Firma, die „Annual WritersUA Conference“ und über Joe Welinske.
- „Contact us“: Hier öffnet sich ein Fenster mit den Kommunikationsadressen der Firma.

---

117 http://www.winwriters.com/upcoming_events.htm, heruntergeladen am 9.10.2005.

118 http://www.winwriters.com/about.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

119 Gemessen am 9.10.2005.

Unter diesem Bereich gibt es weitere Rubriken:

- „Join Our Mailing List“: Hier kann man sich eintragen, um auf den Mailverteiler von Writers UA zu kommen.
- „Resource Directory“: Hier bekommt man sehr umfangreiche Fachartikel und Bücher, die nach Rubriken wie z. B. „Tool, Training“, „Books“ und „Web Resources“ unterteilt sind. Alle Unterrubriken sind wiederum in weitere Rubriken unterteilt. Unter „What's New!” gibt es die neuesten Artikel und Bücher. Unter „Archive“ bekommt man Informationen über alte Veranstaltungen und ältere Artikel.

Des Weiteren gibt es einen Bereich mit Informationen über die aktuelle Tagung und ein „User Assistance Resource Directory“, über das man auch zu den oben genannten Daten kommt. Darunter beginnt der Bereich „Breaking News“ mit Informationen über Events und Artikel. Dann folgt der Bereich „Recent Announcement and Articles“, in dem sich weitere Artikel und Analysen finden.

Fachartikel

Die Webseite bietet in den Rubriken „Resource Directory“, „Recent Announcements and Articles“ und „Archive“ sehr viele Fachartikel offen an. Es ist kein Bereich nur für Mitglieder oder nur für registrierte Kunden vorhanden.

Bildungsangebote

In der Rubrik „Upcoming Events“ werden die eigenen Veranstaltungen von Writers UA präsentiert. Die mit der Übersicht verlinkten Seiten bieten teilweise sehr umfangreiche Informationen über diese Tagungen an.[120]

Die Rubrik „Training“ bietet einen international angelegten Überblick über Hochschulprogramme speziell für „User Assistance“ sowie private Weiterbildungsfirmen in diesem Bereich.[121]

Dienstleistungen

Buchbesprechungen, ein Dienstleister-„Directory“, ein Überblick über Tool-Hersteller und ein „Resource Directory“ (eine Link-Liste) runden das Angebot der Webseite ab.

Wovon „lebt“ die Seite?

Die Webseite ist eindeutig eine unterstützende Plattform für Joe Welinskes weltweite Konferenzaktivitäten. Für Insider ist sie sicherlich ein „Muss“, zu Zeiten der Tagungen ist sie das Anmelde- und Informationszentrum für die Teilnehmer. Das „amerikanische“ Design der Seiten betont Herkunft und Stil der Konferenzen.

Was macht die Seite für Technische Redakteure attraktiv?

Die Webseite von „Writers UA“ bietet Technischen Redakteuren, die im Bereich der Online-Hilfe tätig sind, eine Community-Plattform, die diejenigen, die sich international orientieren oder an einer der Konferenzen teilnehmen wollen, sicherlich gerne frequentieren werden.

---

[120] http://www.winwriters.com/upcoming_events.htm, heruntergeladen am 9.10.2005.

[121] http://www.winwriters.com/restrain.htm; heruntergeladen am 9.10.2005.

Konkurrenz für die tekom?

Die Seite ist keine wirkliche Konkurrenz für die tekom. Die Veranstaltungen in Europa könnten allerdings einige spezialisierte Redakteure dazu bewegen, anstatt zu der tekom-Tagung zu fahren, die „Online Help“ zu besuchen.

2.3.11 Forum für FrameMaker-Anwender (frameusers)

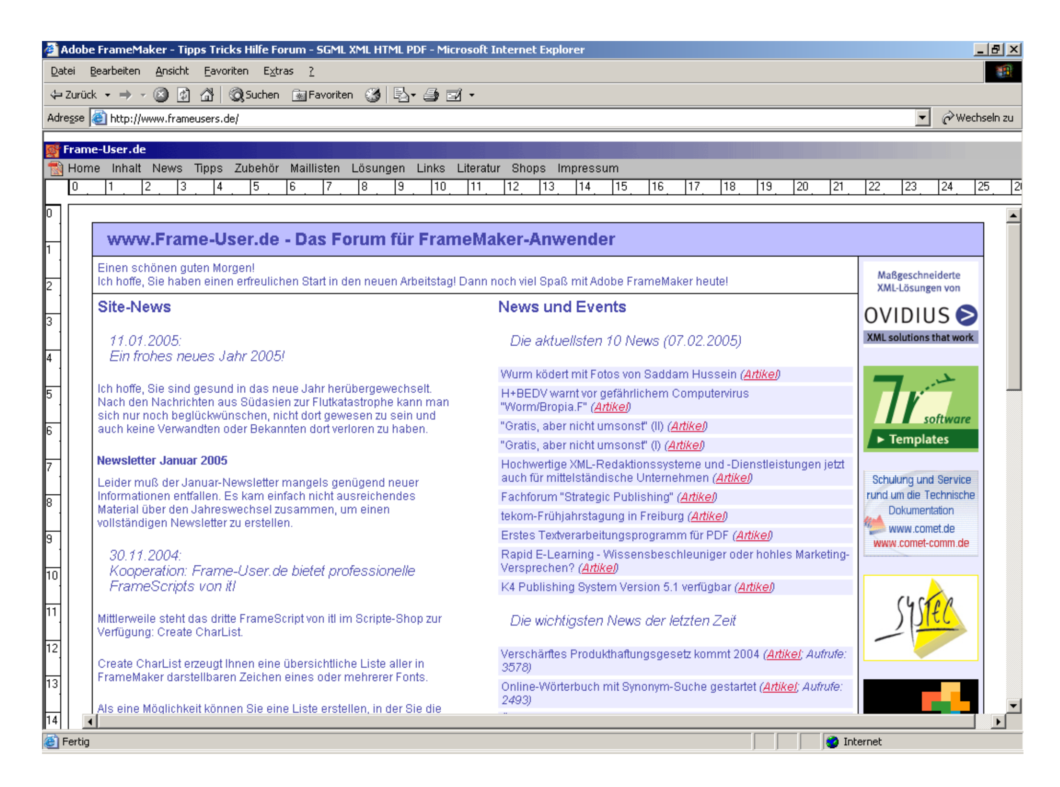


Bild 12: Webauftritt frameusers [122]

Diese Webseite ist das deutschsprachige Forum für die Anwender der in der Technischen Kommunikation sehr verbreiteten Redaktions-Software „FrameMaker“ des amerikanischen Herstellers Adobe.[123] Sie geht auf die private Initiative eines Experten für „FrameMaker“ zurück. Von ihm bekommen die „FrameMaker“-Anwender Tipps und Tricks zu Adobe „FrameMaker“. Das Forum ist gleichzeitig die Internet-Plattform für eine in Fachkreisen sehr bekannte Mailingliste für „FrameMaker“-Anwender.Die Webseite wird von Bernhard Schulze erstellt, der auch Mitglied der tekom ist.[124]

---

122 www.frameusers.de; heruntergeladen am 18.1.2005.

123 http://www.adobe.com/products/framemaker/main.html; heruntergeladen am 9.10.2005.

124 http://www.frame-user.de/seiten/impressum_kontakt_interna/mitgliedschaften.mgi; heruntergeladen am 9.10.2005.

Zielgruppe und Relevanz

Die Webseite spricht alle Technischen Redakteure an, die mit „FrameMaker“ arbeiten. Der Bekanntheitsgrad ist sicherlich enorm, jeder FrameMaker-Anwender wird die Webseite kennen. Da „FrameMaker“ das meist verbreitete Redaktionssystem für professionelle Redaktionen ist, wird die Webseite sehr stark frequentiert. Für die Wichtigkeit des Verbandes fällt der PageRank von Google mit 2/10 allerdings sehr niedrig aus.[125]

Sprachen und Länderversionen

Die Webseite gibt es nur auf Deutsch, Ländervarianten werden nicht angeboten.

Inhalte

Die Webseite für FrameMaker-Anwender bietet die folgenden Inhalte:

- „Inhalt“: Hier findet man das komplette Inhaltsverzeichnis, also alle Rubriken der Webseite. Außerdem gibt es die Möglichkeit einer Volltextsuche.
- „News“: Hier findet man Neuigkeiten rund um Adobe „FrameMaker“ sowie Nachrichten und Warnungen zu Viren, Würmern, Spam und Hackern.
- „Tipps“: Hier gibt es Informationen zu Arbeitshilfen, „Work-arounds“ und fertige Problemlösungen.
- „Zubehör“: Hier gibt es Informationen über Plugins, SGML, HTML und Tools.

---

[125] gemessen am 9.10.2005.

- „Mailinglisten“: Hier werden die verschiedenen Mailinglisten zu unterschiedlichen Themen und Problemfeldern genannt. Außerdem kann man sich hier für den Newsletter eintragen.
- „Lösungen“: Hier können Firmen/Personen ihre eigenen Lösungen rund um den „FrameMaker“ vorstellen.
- „Links“: Hier gibt es links zu Firmen, zu Dienstleister-verzeichnissen, zu Verbänden und Fachgremien.
- „Literatur“: Hier gibt es Fachartikel und Bücher.
- „Shops“: Hier gib es Links zu Einkaufsmöglichkeiten, zum Beruf und für die Weiterbildung.

Fachartikel

Unter der Rubrik „Literatur“ kann man eine ganze Reihe an Fachartikeln und Buchbesprechungen zum Thema „FrameMaker“ herunterladen.[126]

Bildungsangebote

Unter der Rubrik „Weiterbildung“ findet sich eine umfassende Liste von Firmen, die spezielle Schulungen zur Softwareprodukten für „FrameMaker“-Anwender anbieten.[127] Des Weiteren gibt es eine Liste mit Firmen, die Training zum Thema anbieten.[128]

---

126 http://www.frameusers.de/seiten/literatur/_literatur.mgi; heruntergeladen am 9.10.2005.

127 http://www.publish-net.de/_linklisten/weiterbildung-searchresult.mgi?EX; heruntergeladen am 9.10.2005.

128 http://ads.publish-net.de/Seminare/FU-Weiterbildung.mgi; heruntergeladen am 9.10.2005.

Dienstleistungen

Der Betreiber von „frameusers.de“ ist selbst Dienstleister in der Technischen Kommunikation. An verschiedenen Stellen sind seine Angebote (wenn auch dezent) platziert, z. B. im Dienstleisterverzeichnis der Webseite.[129]

Was macht den Webauftritt für Technische Redakteure interessant?

Sicherlich werden Technische Redakteure, die täglich mit „FrameMaker“ arbeiten, die Seite frameusers.de oft aufsuchen. Hier finden sie vor allem Unterstützung bei der Problemlösung während der Arbeit und die nötigen Informationen über die Entwicklung „ihres“ Tools und die damit zusammenhängenden Dienstleistungsangebote.

Sponsoren

Die Seite erfährt viel Unterstützung durch Sponsoren, die ihre Logos gegen Bezahlung auf der Webseite platzieren.

Konkurrenz für die tekom?

Eine Webseite wie frameusers.de ist keine direkte Konkurrenz für einen Berufsverband. Sie ist aber immerhin eine Herausforderung, weil sie zeigt, welche alltäglichen Bedürfnisse die tekom-Mitglieder haben und deutlich macht, dass die tekom diese grundlegenden praktischen Bedürfnisse ihrer Mitglieder nicht genügend befriedigt.

---

[129] http://www.frameusers.de/seiten/firmen_partner_links/_dienstleister.mgi; heruntergeladen am 9.10.2005.

2.3.12 pdfzone.de

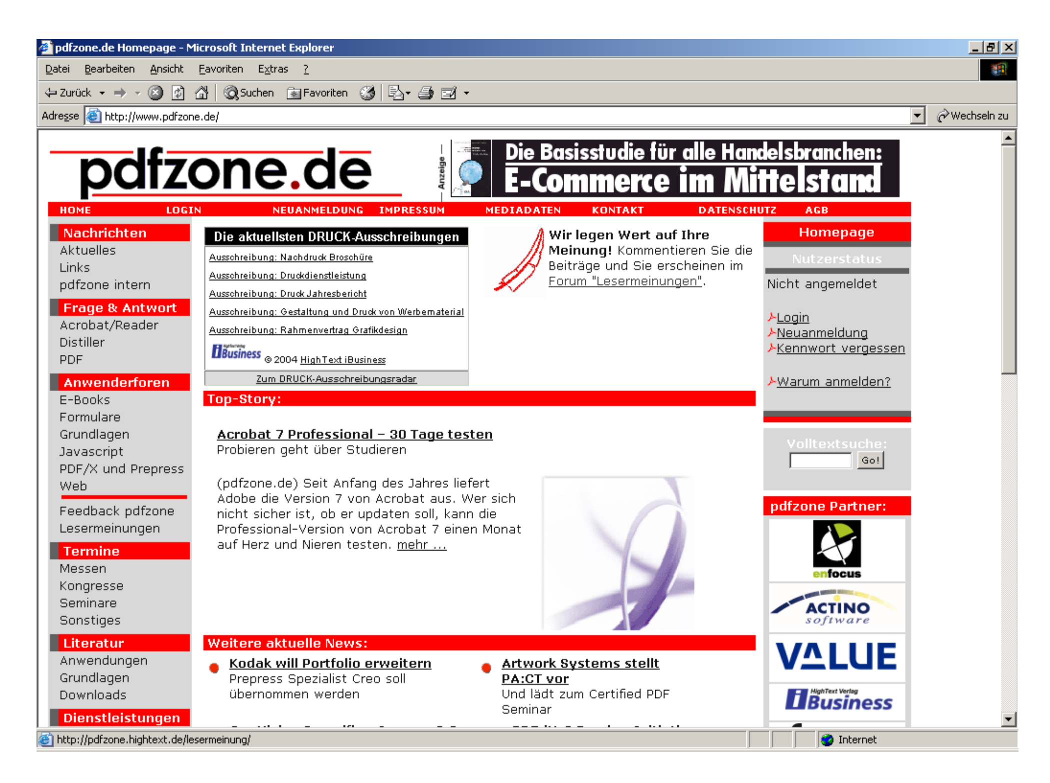


Bild 13: Webauftritt pdfzone.de [130]

Die Webseite „pdfzone.de“ ist das deutschsprachige Anwenderforum für Nutzer der Software „Acrobat“ und des von dieser erzeugten elektronischen Dokumentenformats PDF. Auf dieser Seite bekommen die PDF-Anwender Tipps und Tricks zu „Adobe Acrobat“ und PDF.

Die Webseite wird von einem professionellen Redaktionsbüro für den HighText-Verlag in München erstellt.[131] Zumindest ein gewisser Teil der Webseite wird über Bannerwerbung finanziert.

---

130 http://www.pdfzone.de; heruntergeladen am 18.1.2005.

131 http://www.pdfzone.de/impressum.html; heruntergeladen am 9.10.2005.

Zielgruppe und Relevanz

Zielgruppe von pdfzone.de sind alle Anwender des Tools „Adobe Acrobat". Dementsprechend hoch ist der PageRank von Google mit 6/10.[132]

Sprachen und Länderversionen

Die Webseite ist nur deutschsprachig. Da ausschließlich deutschsprachige Besucher angesprochen werden sollen, werden auch keine Länderversionen angeboten.

Inhalte

Die Webseite von PDF-Zone bietet folgende Informationen:

- „Nachrichten": Hier gibt es aktuelle Nachrichten, eine große Liste mit Links zu anderen PDF-Webseiten und interne Informationen.
- „Fragen und Antworten": Die Fragen und Antworten sind nach Rubriken eingeteilt, z. B. Acrobat Destiller, Acrobate Reader usw.
- „Anwenderforen": Hier gibt einen Überblick über die verschiedenen Foren, wie z. B. Grundlagen, E-Books, Formulare und Web.
- „Termine": Hier gibt es Termine von Tagungen, Seminaren und Workshops, die von „pdfzone.de" selbst oder von Dienstleistern angeboten werden.
- „Literatur": Hier gibt es zahlreiche Fachartikel, Bücher, Leitfäden, Magazine und Downloads über PDF.

---

132 Gemessen am 9.10.2005.

- „Dienstleistungen“: Hier gibt es eine ganze Reihe von Angeboten verschiedener Dienstleister zu Themen wie Software, Gestaltung, Vorstufe, Druck usw.

Die sieben Rubriken unterhalb des Werbebanners geben Informationen über Mediendaten, Kontakte, Anmeldeformalitäten, Hinweise zum Datenschutz und die AGB der Firma.

Die fünf Rubriken in der Mitte der Webseite geben Informationen u. a. über aktuelle Druckausschreibungen, die aktuelle „Top-Story“ und Hinweise auf neue Beiträge auf der Webseite.

Fachartikel

Die Rubrik „Literatur“ bietet Buchbesprechungen zu „Anwendungen“ und „Grundlagen“. Des Weiteren werden unter „Downloads“ Volltexte zum Herunterladen für registrierte Besucher der Webseite angeboten.[133]

Bildungsangebote

Als Bildungsangebote werden in der Rubrik „Termine“ Informationen zu Messen, Kongressen und Seminaren aufgeführt.[134]

Dienstleistungen

Im Mittelpunkt der Seite steht die Rubrik „Frage&Antwort“, in der registrierten Anwendern Praxistipps gegeben werden. Ebenso wichtig oder noch wichtiger sind die Anwenderforen zu den Themen E-Books,

---

[133] http://www.pdfzone.de/literatur; heruntergeladen am 9.10.2005.

[134] http://www.pdfzone.de/termine; heruntergeladen am 9.10.2005.

Formulare, Grundlagen, Javascript, PDF/X und Web, die für kostenlos registrierte Besucher zugänglich sind.[135]

Wovon „lebt“ die Seite?

Sicherlich ist der Hauptanlass für die Existenz der Seite, dass es genügend Personen gibt, die jeden Tag mit Adobe-Produkten und PDF Probleme haben und sich hier Rat holen können. Das geschickte Business-Modell des HighText-Verlages kommt so an eine Menge von Mailadressen, die ohne Zweifel weiteren Marketingaktivitäten zugeführt werden.

Konkurrenz für die tekom?

Die Seite ist keine Konkurrenz für die tekom. Schade für den Verband, dass er nicht derartige Foren aufgebaut hat, mit denen er noch mehr Mitglieder akquirieren könnte, so wie der HighText-Verlag dies demonstriert.

---

[135] http://www.pdfzone.de/forum; heruntergeladen am 9.10.2005.

2.3.13 EServer TC Library

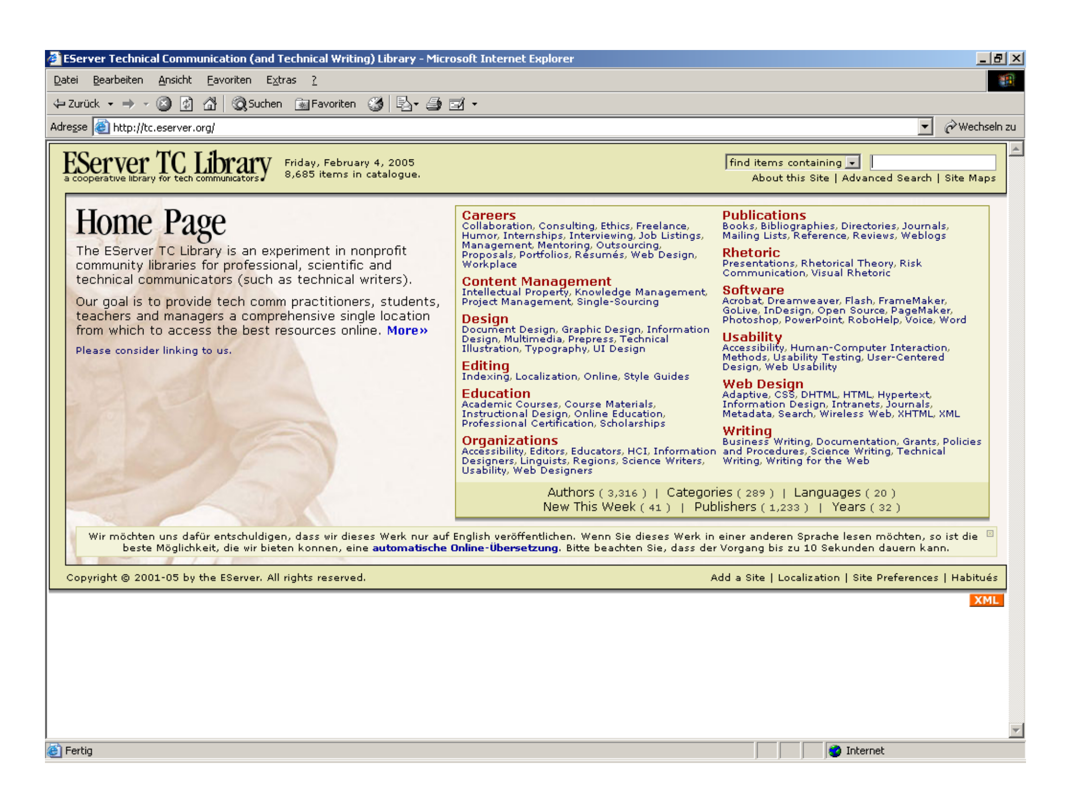


Bild 14: Webauftritt EServer TC Library [136]

Die „EServer TC Library“ ist ein Experiment, in dem gemeinnützige Gemeinschaftsbibliotheken wissenschaftliche und technische Informationen kostenlos für die Fachwelt zur Verfügung stellen. EServer arbeitet auf Non-Profit-Basis. Die Webseite wird von ehrenamtlichen Mitarbeitern des Projektes aus verschiedenen US-amerikanischen Universitäten erstellt.[137]

Zielgruppe und Relevanz

Das Projekt spricht Mitarbeiter jeglicher Couleur aus dem Bereich der Technischen Kommunikation an. Das Angebot an Fachinformationen ist global orientiert, wenn auch der Schwerpunkt auf Publikationen der

---

[136] http://tc.eserver.org/; heruntergeladen am 18.01.2005.

[137] http://tc.eserver.org/about.lasso; heruntergeladen am 9.10.2005.

amerikanischen STC und anderer Organisationen aus den USA liegt. Noch beträgt der PageRank von Google „nur“ 6/10.[138]

Zielgruppe

Die Webseite ist für alle Personen weltweit gedacht, die über das Internet kostenlos Fachinformationen zum Thema Technische Kommunikation suchen.

Sprachen und Länderversionen

Alle Informationen sind auf Englisch, auf der Webseite wird aber eine automatische Online-Übersetzung mit „Babelfish“ von „AltaVista“ angeboten. Die Übersetzungen sind entsprechend schlecht und erfüllen nicht unbedingt die Erwartungen der Nutzer, wenn z. B. eine Seite, in der Organisationen aufgelistet werden, deren Eigennamen ins Deutsche übersetzt werden.[139]

Länderversionen sind nicht vorhanden, TC Library ist ein rein amerikanisches Projekt.

Inhalte

Die Webseite von EServer bietet Informationen über:

- „About this side“: Hier wird genau erklärt, was EServer bezweckt und warum EServer gegründet wurde. Außerdem gibt es Hinweise wie „jedermann“ Informationen an EServer schicken und diese auf der Webseite veröffentlichen kann.

---

[138] Gemessen am 9.10.2005.

[139] http://babelfish.altavista.com/babelfish/urltrurl?lp=en_de&url=http://tc.eserver.org; heruntergeladen am 9.10.2005.

- „Advanced Search”, hier gibt es eine Suchmaske, mit der man Informationen in der Datenbank der Webseite suchen kann.

Die zwölf Kategorien in der Mitte der Webseite geben Informationen über:

- „Careers“: Hier gibt es Artikel über Management, Webdesign, Outsourcing und Freelancer.
- „Content Management“: Hier gibt es Artikel über Knowledge Management, Project Management, und Single-Sourcing.
- „Design“: Hier gibt es Artikel über Document Design, Graphic Design, Information Design und Technical Illustration.
- „Editing“: Hier gibt es Artikel über Indexing, Localization, Online und Style Guides.
- „Education“: Hier gibt es Informationen über Academic Courses, Instructional Design, Online Education und Scholarships.
- „Organizations“: Hier gibt es Informationen über Editors, Information Designers, Linguists, Science Writers, Usability und Web Designers.
- „Publications“: Hier gibt es Informationen über Books, Bibliographies, Journals, Mailing Lists, Reference, Reviews, und Weblogs.
- „Writing“: Hier gibt es Informationen über Business Writing, Documentation, Policies and Procedures, Science Writing, Technical Writing und Writing for the Web.

Fachartikel

Die ganze Webseite bietet ausschließlich Fachartikel.

Sonstige Angebote

Bildungsangebote oder Dienstleistungen werden nicht angeboten.

Wovon „lebt“ die Seite?

EServer lebt davon, dass Personen aus dem Bereich der Technischen Kommunikation Artikel und Informationen suchen, selbst anbieten und in die Datenbank eingeben. Da die Seite kostenlos ist, ist der Zugriff sicherlich entsprechend häufig.

Was macht die Seite für Technische Redakteure attraktiv?

EServer ist eine klar gegliederte Webseite, die alle Informationen für Technische Redakteure mit wenigen Klicks erreichbar macht. Großer Vorteil der Webseite ist, dass es sie in vielen Sprachen gibt. Lediglich die Ladezeiten lassen zu wünschen übrig.

Konkurrenz für die tekom?

Die Webseite EServer ist keine Konkurrenz für den Berufsverband tekom. Sie stellt aber insofern eine Herausforderung für die tekom dar, als diese einen Weg zu einer deutlich stärkeren Präsenz in diesem Bibliotheksprojekt finden müsste, das momentan noch vom wichtigsten Wettbewerber der tekom, der amerikanischen STC, inhaltlich dominiert wird.

2.3.14 MultiLingual Computing

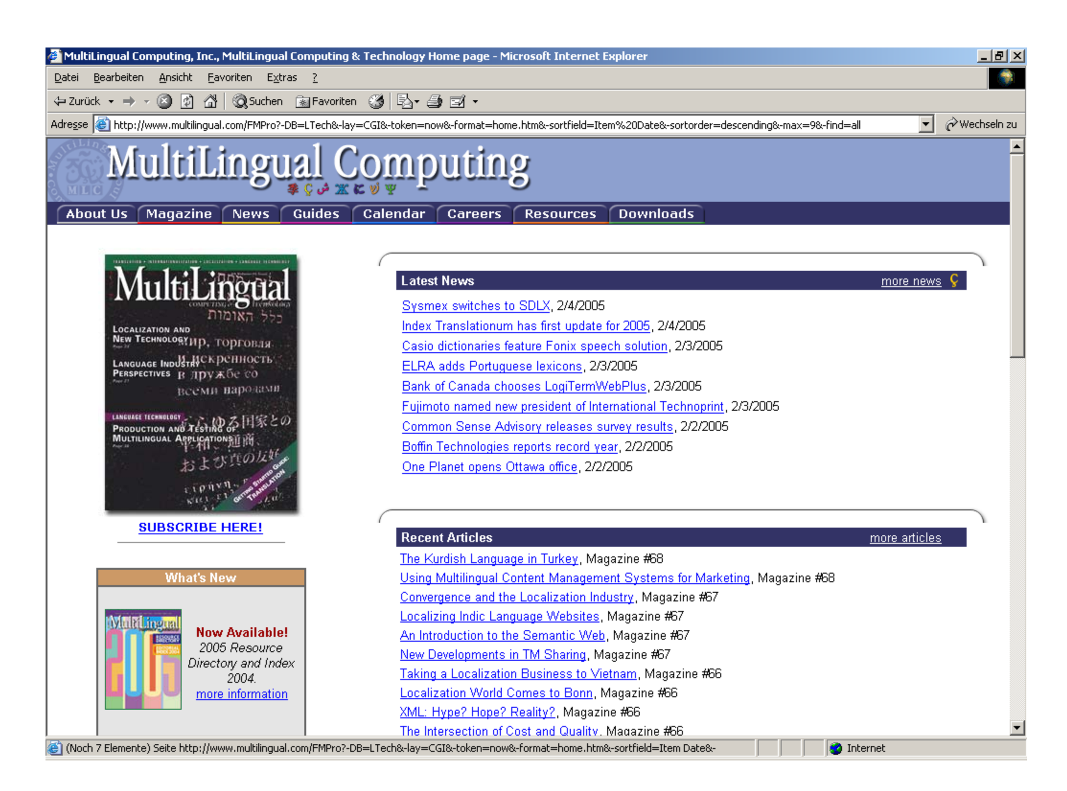


Bild 15: Webauftritt MultiLingual Computing [140]

„MultiLingual Computing & Technology“ ist eine selbständige Fachzeitschrift aus den USA, die sich mit den Themen Globalisierung, Internationalisierung, Lokalisierung und Translation (GILT) beschäftigt. Die Zeitschrift erscheint neunmal im Jahr, mit acht regulären Heften und einem „Buyers Guide“. Des Weiteren ist MultiLingual auch Haupt-Veranstalter der internationalen Konferenz „Localization World“.[141] Inhaberin, Verlegerin und Herausgeberin ist Donna Parish.[142] Die Webseite wird von der Redaktion selbst erstellt und gepflegt.

---

140 http://www.multilingual.com; heruntergeladen am 18.01.2005.

141 http://www.multilingual.com/FMPro?-DB=vendors&-lay=CGI&-format=aboutUs/whatWeDo.htm&-find; heruntergeladen am 9.10.2005.

142 http://www.multilingual.com/FMPro?-DB=vendors&-lay=CGI&-format=aboutUs/staff.htm&-find; heruntergeladen am 9.10.2005.

Zielgruppe und Relevanz

Die Webseite wendet sich an Experten und Entscheidungsträger aus der sogenannten GILT-Industrie sowie an deren Kunden aus Industrie, Softwarebranche und Dienstleistung. Bei einer verkauften Auflage von ca. 5.000 Exemplaren und den sonstigen Aktivitäten ist der erreichte Google-PageRank von 5/10 überraschend.[143]

Sprachen und Länderversionen

Die Sprache der Webseite ist ausschließlich Englisch. Länderversionen sind nicht vorhanden.

Inhalte

Die Webseite gibt folgende Informationen:

- „About Us": Hier gibt es Informationen darüber, was MultiLingual Computing macht, für welche Zielgruppe es interessant ist und in welche „Bereiche" die Firma aufgeteilt ist. Hier gibt es auch die Kontaktadressen der Ansprechpartner und Informationen über den Standort der Firma.
- „Magazine": Hier gibt es viele Unterkategorien mit Informationen über die Zeitschrift „MultiLingual", und deren Preis, über geplante Artikel, über Artikel, die zurzeit bearbeitet werden und Indizes der älteren Jahrgänge zum Herunterladen.
- „News": Hier gibt es aktuelle Neuigkeiten aus der Branche.

---

[143] Gemessen am 9.10.2005.

- „Guides“: Hier befindet sich ein Archiv mit Sonderheften der letzten Jahre, die heruntergeladen werden können. Außerdem gibt es Informationen über geplante Guides und das Angebot, bei der Erstellung der Guides mitzuarbeiten.
- „Calendar“: Hier gibt es eine Übersicht über die aktuellen und geplanten weltweiten Veranstaltungen zu den Themen Lokalisation und Übersetzung.
- „Careers“: Hier gibt es Links zu Stellenangeboten von Firmen.
- „Resource“: Hier gibt es mehr als 1000 Links, die in Kategorien eingeteilt sind. Außerdem gibt es einen Bücherkatalog und Monographien zu Spezialthemen.
- „Downloads“: Hier können Guides, Wörterbücher und Inhaltsverzeichnisse als PDF-Dateien heruntergeladen werden.

Fachartikel

Unter der Kategorie „Featured Articles“ und in weiteren Rubriken werden dem Besucher Fachartikel zum Lesen oder Herunterladen angeboten. [144]

Bildungsangebote

Die Seite bietet lediglich weltweite Veranstaltungshinweise und die Einladungen zur Tagung „Localization World“.[145] Informationen zur Berufsbildung, z. B. für Lokalisierungsexperten, finden sich nicht.

---

[144] http://www.multilingual.com/FMPro?-DB=archives&-lop=and&-op=eq&Ad%20Type=reprint&-sortfield=magazine%20number&-sortorder=descending&-format=ourPublication/featuredArticles.htm&-max=25&-find; heruntergeladen am 9.10.2005.

Dienstleistungen

Spezielle Dienstleistungen, außer dem umfangreichen Artikel-Archiv, werden nicht angeboten.

Wovon „lebt" die Seite?

Die Webseite „multilingual.com" lebt von den Inhalten des Magazins „Multilingual Computing". Die Plattform für die internationale Tagung ist noch nicht voll ausgebaut.

Was macht die Seite für Technische Redakteure attraktiv?

Der Inhalt der Seiten macht diese auch für Technische Redakteure interessant, die sich mit den Fragen der Lokalisierung auseinandersetzen müssen. Aufmachung und auch Themen sind allerdings sehr amerikanisch geprägt und entsprechen daher nicht in allen Fällen den Erwartungen deutscher Technischer Redakteure.

Konkurrenz für die tekom?

Bisher war Multilingual keine Konkurrenz für den Verband. Das Magazin setzt aber eindeutige Maßstäbe für den inhaltlichen Anspruch und die Qualität, die eine Fachzeitschrift erreichen kann. Auch die Art und Weise, wie auf der Webseite Inhalte angeboten werden, stellt eine Herausforderung dar, wie die tekom ihre Inhalte auf ihrer Webseite präsentiert.

---

[145] http://www.multilingual.com/FMPro?-DB=events&-op=eq&past=0&-sortfield=begin%20date&-sortorder=ascending&-lay=CGI&-token=now&-format=events/welcomeEvents.htm&-max=100&-find; heruntergeladen am 9.10.2005.

2.3.15 Center for Information-Development Management (CIDM)

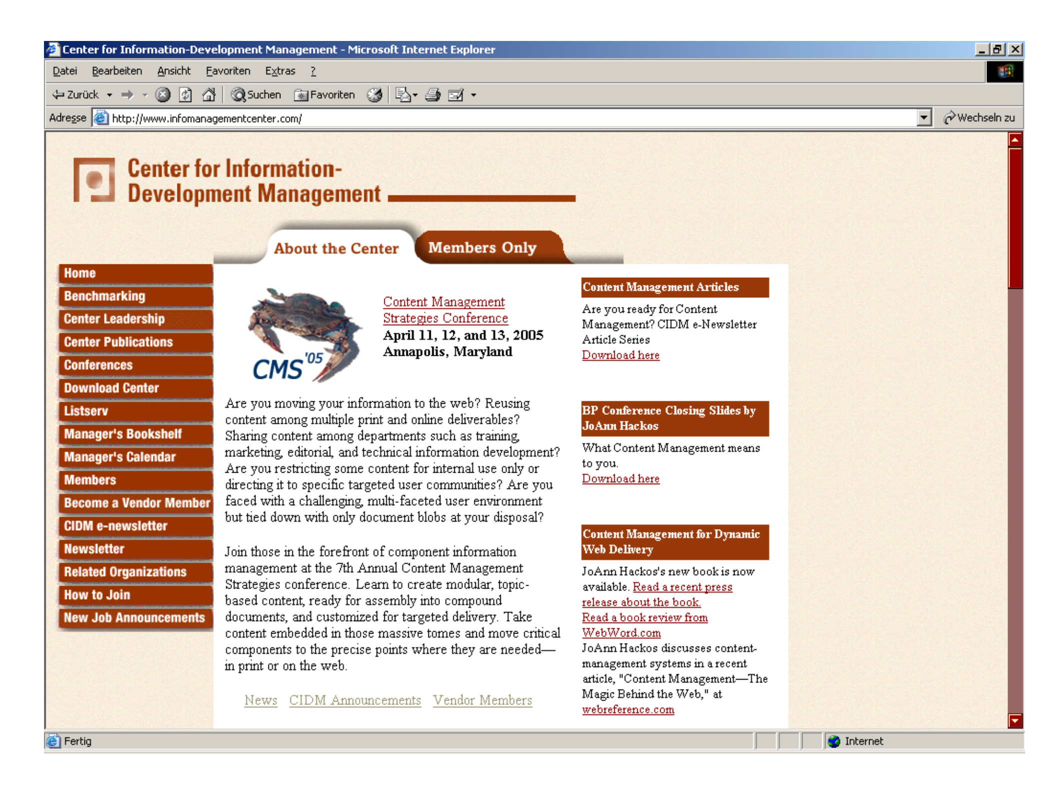


Bild 16: Webauftritt CIDM [146]

Das „Center for Information-Development Management“ ist ein kommerzieller Anbieter von Dienstleistungen und Informationen zu Managementthemen der Technischen Kommunikation sowie von Informationsentwicklung und -management. Im Mittelpunkt der Seiten steht die Beraterin JoAnn Hackos`, die zusammen mit Ihrem Mann Bill die Firma leitet.[147]

Die Webseite wird von professionellen Mitarbeitern erstellt und gepflegt.[148]

---

[146] http://www.infomanagementcenter.com; heruntergeladen am 18.01.2005.

[147] http://www.infomanagementcenter.com/CenterInfo.shtml; heruntergeladen am 9.10.2005.

[148] http://www.infomanagementcenter.com/index.shtml, heruntergeladen am 9.10.2005.

Zielgruppe und Relevanz

Zielgruppe der Webseite sind in erster Linie Manager von Dokumentationsabteilungen aus Industrieunternehmen, der Softwarebranche und dem Dienstleistungssektor, die ihre „Management Skills" verbessern wollen oder die Performanz ihrer Abteilung mit anderen Technischen Redaktionen aus der gleichen Branche vergleichen wollen. Für diese Zielgruppe werden Seminare und Tagungen zum Erfahrungsaustausch („Best Practises") oder Studien, die vom CIDM durchgeführt werden, angeboten („Benchmarking").

Die Relevanz der Webseite ist relativ hoch, da der PageRank von Google 5/10 beträgt, was für einen kommerziellen Anbieter in diesem Bereich nicht schlecht scheint.[149]

Sprachen und Länderversionen.

Die Webseiten sind ausschließlich Englisch, da es sich praktisch um eine rein amerikanische Webseite handelt.

Es gibt keine Länderversionen, obwohl auch Veranstaltungen in anderen Regionen der Welt angeboten werden und sich auf den Sponsorenlisten z. B. auch Firmen aus Europa finden.[150]

Inhalte

Die Webseite informiert z. B. über:

- „Benchmarking": Hier gibt es Informationen darüber, wie eine Benchmarkingstudie abläuft und welche Studien es bereits für welche Branchen gibt. Ganz unten befindet sich ein Eingabefeld, um mit CIDM in Kontakt zu treten.

---

[149] Gemessen am 9.10.2005.

[150] http://www.infomanagementcenter.com/vendors.shtml, heruntergeladen am 9.10.2005.

- „Center Leadership“: Hier werden die Mitarbeiter der Firma mit Ihren Tätigkeitsschwerpunkten vorgestellt.
- „Center Publications“: Hier gibt erhält man Informationen über die verschiedenen Stufen der Mitgliedschaft bei CIDM und man erfährt, welche Informationen der Kunde für welchen Preis bekommt.
- „Conference“: Hier stehen die aktuellen Informationen über die nächsten Konferenzen.
- „Download Center“: Hier können Artikel zu Themen wie Content Management, Translation Software und die Folien bereits gehaltener Präsentationen heruntergeladen werden.
- „Listserv“: Hier kann man sich als Kunde anmelden und bekommt für eine Jahrespauschale verschiedene Stufen von Informationen.
- „Manager's Bookshelf“: Hier gibt es eine Übersicht über sehr viele Bücher zum Thema Technische Kommunikation.
- „Manager's Calendar“ ist eine Übersicht über geplante Seminare und Workshops zum Thema Technische Kommunikation.
- „CIDM e-newsletter“: Hier gibt es alle Newsletter der letzten Jahre.
- „Related Organizations“: Hier werden andere Verbände und Organisationen zur Technischen Kommunikation vorgestellt.
- „New Job Announcements“: Hier gibt es eine Übersicht, welche Firmen welche Mitarbeiter suchen.

Fachartikel

Unter der Rubrik „Download Center“ finden sich eine ganze Reihe von frei herunterladbaren Fachartikeln, z. B. aus früheren Ausgaben des „Best Practise Newsletters“.[151]

Bildungsangebote

In der Rubrik „Conference“ werden die eigenen oder gemeinsam mit Geschäftspartnern durchgeführte Veranstaltungen beworben. Im „Calendar of Events“ findet sich auch eine Auflistung von Veranstaltungen anderer Organisationen.[152]

Dienstleistungen

Auf der CIDM-Webseite werden mit Hilfe einer Verlinkung die Dienstleistungen der Firma ComTech angeboten, deren Eigentümerin ebenfalls JoAnn Hackos` ist.[153]

Wovon „lebt“ die Seite?

Die Seite ist eindeutig geprägt vom Beratungsangebot von JoAnn Hackos`. Ihre Expertise für das Management von Projekten und Abteilungen in der Technischen Kommunikation steht im Mittelpunkt der Beratungsangebote sowie der Seminare und Konferenzen.

---

[151] http://www.infomanagementcenter.com/download_center.shtml; heruntergeladen am 9.10.2005.

[152] http://www.infomanagementcenter.com/calendar.shtml, heruntergeladen am 9.10.2005.

[153] http://www.comtech-serv.com/aboutcomtech.shtml, heruntergeladen am 9.10.2005.

Was macht die Seite für Technische Redakteure attraktiv?

Die Webseite ist eine der wenigen, die in derart eindeutiger Weise Managementwissen und -kompetenz für Verantwortliche in der Technischen Kommunikation anbietet.

Konkurrenz für die tekom?

Der amerikanische Stil des Angebotes, die sehr vollmundige Anpreisung der Dienstleistungen und vor allem die geforderten Preise werden für deutsche Interessenten und tekom-Mitglieder eher abschreckend wirken. Allerdings zeigt das Angebot von JoAnn Hackos` eine Marktlücke im Bereich der Angebote für Führungskräfte auf, die die tekom nicht ignorieren sollte.

2.3.16 Zusammenfassung

Die Besuche von Webseiten der Mitbewerber im weiten Feld der Technischen Kommunikation zeigen, dass bei den Konkurrenzwebseiten eine ganze Reihe von Stärken festgestellt werden können, an denen sich der Webauftritt der tekom messen lassen muss. Dazu gehören insbesondere:

- ein klarer, übersichtlicher Aufbau,
- eine gelungene Umsetzung des Verbandscharakters in das Erscheinungsbild der Webseiten der Schwesterverbände,
- die Darstellung des Kompetenzspektrums bei den Seiten der kommerziellen Berater,
- ein hoher Nutzen für die Besucher der Seiten,
- ein überzeugendes Geschäftsmodell,
- der Community-Charakter bei den Nutzergruppen und
- die Praxisnähe bei den eher technisch orientierten Seiten.

Was aber auch deutlich wird, sind einige weit verbreitete Schwächen, die sich die tekom zu Nutze machen könnte, um attraktiver als ihre Mitbewerber zu werden. Als die wichtigsten Schwächen der Konkurrenten können die folgenden Punkte gesehen werden:

- Auf fast allen Seiten, seien es die kommerziellen oder die verbandlichen, sind Angebote, die nur exklusiv für Mitglieder oder Kunden nutzbar sind, vorhanden. Allerdings ist bei keiner Seite das Angebot „von außen“, also für Nichtmitglieder, ersichtlich, also wie die Angebote hinter den entsprechenden Links genau aussehen. Damit bleibt unklar, welchen Nutzen sie potenziellen Interessenten bringen können. Hierdurch wird diesen exklusiven Angeboten aber stark die Attraktivität genommen und eine Möglichkeit

verschenkt, Mitglieder oder Kunden zu werben. Denn wer kauft schon gerne die sprichwörtliche „Katze im Sack“?

- Selbst bei den Mitbewerbern, die auf ihren Seiten ein „internationales“ Publikum ansprechen wollen, sind diese in keinem Fall multilingual gestaltet. Die meisten sind entsprechend der Herkunft ihrer Anbieter in englischer Sprache gehalten und vermitteln damit den Eindruck, dass „Internationalität“ bedeutet, dass amerikanische Verbände oder Unternehmen Geschäfte im Ausland machen wollen. Damit verschenken diese Seiten die Gelegenheit, sich international zu präsentieren und verschrecken Interessenten, die eventuell Vorbehalte gegen amerikanische Organisationen haben oder der englischen Sprache nicht ausreichend mächtig sind.
- Bei den international aufgestellten Organisationen ist eine wirkliche Integration der nationalen Untergruppierungen in die Seiten nur rudimentär gelungen. In der Regel behelfen sich die Organisationen damit, von ihren Seiten aus auf ihre Untergruppierungen zu verlinken. Es wird nicht der Versuch gemacht, Inhalte und Erscheinungsbild konzeptionell „unter einen Hut“ zu bringen. Damit verschenken diese Organisationen die Möglichkeit, weltweit Einigkeit und Stärke zu demonstrieren sondern lassen eher erkennen, dass es ihnen nicht einmal gelingt, mit Ihren Untergruppen ein gemeinsames Erscheinungsbild ihres Webauftritts zu realisieren.

3 Die Phasen der Entwicklung

3.1 Selbstfindung (1978 – 1984)

3.1.1 Die Gründungsphase

Mitte der 70er-Jahre hatte die spätere Gründerin der tekom, Brigitte Beuttenmüller, auf Anregung von Vertretern der INTECOM[154] den Entschluss gefasst, auch in Deutschland einen derartigen Fachverband zu gründen. Sie ließ sich motivieren, das in Deutschland noch völlig unbekannte Fachgebiet zu profilieren und die tekom als den deutschen Fachverband für Technische Kommunikation aufzubauen.

> **Brigitte Beuttenmüller**: Angefangen hat das Ganze beim FORUM 75 in Schweden, der ersten internationalen Tagung für Technische Kommunikation der INTECOM im Jahr 1975. Damals war ich Leiterin einer Handbuchredaktion bei IBM in Stuttgart und einzige Teilnehmerin aus Deutschland. Davor wusste ich nichts von der INTECOM, die Einladung für diese Tagung flatterte einfach so auf meinen Schreibtisch.
>
> Die Themen waren vertraut und interessant, und es war spannend, auf einer solchen internationalen Tagung sich mit Kollegen über die Dinge auszutauschen, mit denen man täglich selbst zu tun hat. [155]

In Stuttgart sammelte sie einen Kreis von Kollegen aus der Industrie um sich, die sich für die Idee begeistern ließen, einen derartigen Verband zu gründen.

> **Wolfgang Buchholz**: Ich habe ein Schreiben am 1. April 1976 erhalten. Da ich überhaupt kein „Vereinsmeier" bin, habe ich darauf zunächst gar nicht reagiert und habe aber dann einen persönlichen Anruf von Brigitte bekommen. Sie hatte dann die Möglichkeit, mir das alles näher zu bringen, da ich ja den ganzen Vorlauf nicht kannte … mit den Tagungen, der STC, den Möglichkeiten im Ausland. [...] Ich hatte mich für die Idee erwärmen können und habe bei mir in der Firma dafür auch Reklame gemacht.
>
> Ich hatte das Glück, dass mein damaliger Chef Rolf Lenk der Sache positiv gegenüber stand und mit sehr viel Engagement die Sache vorangetrieben hat. [...] [156]

---

[154] International Council for Technical Communication, vgl. Auch: www.intecom.org; heruntergeladen am 3.1.2005.

[155] Beuttenmüller, Brigitte: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Die Gruppe traf sich einige Male (mit einer Unterbrechung durch die Mutterschaftspause von Frau Beuttenmüller) in verschiedenen Gaststätten in Stuttgart, um die Ziele und den Charakter des zu gründenden Vereins zu diskutieren, die Aufgabenverteilung zu klären und die Satzung sowie die anderen Formalien für die Gründung vorzubereiten. Eine gute Zusammenfassung der Forderungen, mit denen sich die Gründer beschäftigen wollten, gibt das Protokoll eines Treffens im Februar 1978 wieder:

- Inhalt und Aufbau technischen Schriftguts gleicher Art sollten standardisiert werden.
- Die Zielgruppe, für die geschrieben wird, muss mehr in den Vordergrund rücken.
- Die TEKOM soll Maßstäbe aufstellen und Forderungen an die Qualität technischen Schriftgutes stellen, ähnlich wie Verbraucherverbände Forderungen an Geräte.
- Techn. Schriftgut soll sich auszeichnen durch Einfachheit der stilistischen Mittel – nicht durch Kompliziertheit.
- Es sollten mehr graphische Gestaltungsmethoden benutzt werden.
- Das Image des Berufs des Technischen Autors muß gefördert werden – Technische Autoren dürfen keine abgehalfterten Entwickler sein.
- Es muß für Ausbildung für Technische Autoren gesorgt werden. [157]

---

[156] Buchholz, Wolfgang: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[157] tekom: Protokoll 1.2.1978 (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 1). Stuttgart: 1978.

Auch in der Formulierung der Satzungsparagraphen selbst steckte eine schwierige Grundsatzentscheidung: Wollte man ein Berufsverband sein oder die Gemeinnützigkeit anstreben – die beiden Ziele schlossen sich aus steuerrechtlichen Gründen gegenseitig aus.

Hierzu eine kurze Erläuterung: Gemeinnützige Vereine zeichnen sich, wie ihr Name schon ausdrückt, dadurch aus, dass sie für die Allgemeinheit tätig sind. Sie erledigen auf freiwilliger und unbezahlter Basis Aufgaben, die der Allgemeinheit nutzen. In den meisten Fällen sind dies karitative oder kulturelle Zwecke. Deshalb dürfen laut Gesetz gemeinnützige Vereine auf keinen Fall Teile der Allgemeinheit aus ihrem Wirkungsbereich ausschließen. Nur dann sind sie steuerbegünstigt im Sinne der einschlägigen Gesetze und zahlen keine Körperschaftssteuern und für ihre begünstigten Aufgaben keine Umsatzsteuer. Berufsverbände hingegen beziehen ihre Tätigkeit ausdrücklich nur auf einen stark eingeschränkten Teil der Allgemeinheit, nämlich auf eine dezidierte Berufsgruppe. Sie können also per se nicht gemeinnützig sein und genießen deshalb nur die Steuerprivilegien, die – falls sie diesen Status erworben haben – eingetragenen Vereinen zusteht. Im Allgemeinen ist dies das Privileg, dass Mitgliedsbeiträge steuerfrei sind und dass das Vermögen eines e. V. nicht steuerpflichtig ist.

Die Entscheidung gegen den Status eines Berufsverbandes war aber für den Charakter der Vereinigung von großer Bedeutung, wie sich später noch zeigen sollte.[158.] Frau Beuttenmüller schrieb ihrer Gruppe am 8. Dezember 1977:

---

[158] Im Jahr 1999 wurde der tekom der Status der Gemeinnützigkeit aberkannt. Begründung war, dass sie inzwischen den Charakter eines Berufsverbandes angenommen habe.

> Das Finanzamt Stuttgart brauchte länger als erwartet, um den von Frau Roller eingereichten Satzungsentwurf zu prüfen. Es hat zunächst mit einer Ablehnung reagiert und dies im wesentlichen darauf begründet, daß die Gemeinnützigkeit nicht klar genug ersichtlich sei und die Ziele im Gegenteil eher auf einen Berufsverband hindeuten. Frau Roller und ich haben uns vorgenommen, im Januar persönlich mit dem betreffenden Sachbearbeiter auf dem Finanzamt zu verhandeln. Vermutlich bedarf der Paragraph 2 unseres Satzungsentwurfes ausführlicherer Erläuterungen. Möglicherweise werden wir dann im Januar noch nicht in der Lage sein, eine Gründungsversammlung abzuhalten.[159]

Die Gemeinnützigkeit war ihr sehr wichtig, da sie sich davon bessere Unterstützung des Vereines durch die Industrie erhoffte:

> **Brigitte Beuttenmüller:** Unsere Vorstellung war es, einen gemeinnützigen Verein zu gründen, weil wir uns für den Anfang finanzielle Vorteile versprachen. Von meiner Tätigkeit bei IBM her wusste ich, ebenso wie Wolfgang von seiner Tätigkeit bei Mercedes Benz, dass große Firmen eher bereit sind, sich in eingetragenen, gemeinnützigen Vereinen zu engagieren oder an sie zu spenden, was man dann mit Spendenquittungen absetzen kann.[160]

Die bei der Gründung beschlossene Satzung enthielt dann folgende Formulierung des oben bereits erwähnten Paragraphen 2:

> Der Verein dient der Schaffung eines neuen Berufsbildes: des Technischen Autors. Durch diesen neuen Beruf wird angestrebt, alle Dokumentation auf den Gebieten der Naturwissenschaft und Technik leser-/benutzergerechter zu machen, damit die Leser/Benutzer in die Lage

[159] Beuttenmüller Brigitte: Zwischenbericht (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 1). Stuttgart: 1977.

[160] Beuttenmüller, Brigitte: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

> versetzt werden, wissenschaftliche Forschungsberichte, Beschreibungen technischer Geräte, Systeme, Anlagen usw. klar zu verstehen, Anweisungen besser zu befolgen und Geräte besser zu benutzen.[161]

Der die Mitgliedschaft regelnde Paragraph 5 enthielt keinerlei Bestimmung, die für eine Mitgliedschaft die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Berufsgruppe erforderlich machte.

Letztlich wurde am 24. Mai 1978 die Gründungsversammlung durchgeführt und die „Gesellschaft für Technische Kommunikation – tekom" im Vereinsregister eingetragen. Inhaltlich hatte sich der Verein bis dahin kaum von der Stelle bewegt.

> **Wolfgang Buchholz:** Die Anfangszeit war schleppend. Zunächst wurden Erwartungen, die man an einen solchen Verein hatte, ausgetauscht. Es gab mehrere sehr lange Sitzungen, in denen wir die Satzung definiert haben. Es hat sich ein Jahr lang hingezogen und der eine oder andere ist zu dieser Zeit abgesprungen. [162]

Als Vorstandmitglieder wurden Brigitte Beuttenmüller (Erste Vorsitzende), Peter Gerard (Zweiter Vorsitzender), Marianne Roller (Schriftführerin) und Wolfgang Buchholz (Kassier) gewählt.[163]

---

[161] tekom: TEKOM Gesellschaft für Technische Kommunikation Satzung (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 1). Stuttgart: 1978.

[162] Buchholz, Wolfgang: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[163] tekom: Protokoll Dinkelacker (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 1). Stuttgart: 1978.

3.1.2 Erste Aktivitäten und inhaltliche Tastversuche

In der Zeit von 1978 bis 1980 gelang es Brigitte Beuttenmüller, eine relativ kleine, aber stabile Gruppe in Stuttgart um sich zu versammeln. Für diese Gruppe konnten Mitglieder aus so namhaften Firmen wie IBM, Daimler Benz, Hewlett Packard, Juchheim, Freudenberg und Kodak gewonnen werden.[164] Ende 1980 hatte die Gruppe 20 Mitglieder, bis Mitte der 80er Jahre wurde eine Mitgliederzahl von 200 erreicht.

Der Erfahrungsaustausch stand inhaltlich im Mittelpunkt der Aktivitäten. Man traf sich jeden ersten Dienstag im Monat in der Wohnung der Gründerin, um gemeinsam Fachliteratur zu lesen, Berichte von Tagungen zu hören, Artikel zu verfassen und zu redigieren sowie über Fachfragen wie Herstellungsmethoden, Kostenermittlung und Probleme der Übersetzung zu diskutieren. Aber auch die zwischenmenschliche Komponente kam nicht zu kurz. Die sich bildende Gemeinschaft wurde durch gemeinsame Mahlzeiten und durch ein gelegentliches Gläschen Trollinger gefördert.

> **Brigitte Beuttenmüller:** Formal hatte man lediglich einen Verein. Wir haben uns gefragt: Was wollen wir tun? Wie geht es jetzt weiter? Wir haben vereinbart, dass wir uns nach Möglichkeit einmal monatlich treffen. Die Treffen haben lange Zeit bei mir zu Hause in privatem Rahmen stattgefunden. Meistens kamen so sechs bis acht Personen zusammen.
>
> **Michael Fritz:** Immer der erste Dienstag im Monat?
>
> **Brigitte Beuttenmüller:** So ähnlich. Das ist eine Anekdote am Rande, dass manchmal Anrufe kamen, was es denn abends zum Essen gäbe. Davon hing ab, ob sie kamen oder nicht. Mit anderen Worten: Wir haben das ganz formlos gestaltet. Die meisten kamen direkt von der Arbeit, es gab etwas zum Essen und zum Trinken und ein Sparschwein, in das jeder

[164] tekom: Protokoll EINFÜHRUNGS- UND INFORMATIONSABEND (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 1). Stuttgart: 1978.

gelegentlich ein paar Pfennige geworfen hat. Dann haben wir auch ganz formlos über Probleme am Arbeitsplatz gesprochen.

Manchmal wurden Themen für das nächste Treffen vorgegeben. Da passierte es gelegentlich, dass einer ein Thema ausarbeitete. Vorträge „aus der Praxis für die Praxis" waren der zweite Schritt. Das war der Anfang der Fachvorträge, die sich daraus entwickelt haben.

Michael Fritz: In Ihrem Jahresbericht stand immer etwas wie „gemeinsame Lektüre" und „gemeinsames Erstellen von Texten". Hat man gemeinsam geübt?

Brigitte Beuttenmüller: Ja, das haben wir gemacht. Wir haben gemeinsam Texte redigiert, beispielweise unter dem Aspekt, wie man richtig korrigiert. Das war echte Basisarbeit. Die meisten sollten ohne Ausbildung diesen Job machen. Vielleicht bin ich eine der Wenigen, zum damaligen Zeitpunkt bin ich sogar die Erste und Einzige in Deutschland gewesen, die für diesen Beruf eine Ausbildung bekommen hatte. Ich hatte von der IBM tatsächlich eine Ausbildung im Verfassen technischer Texte bekommen.[165]

Auch die berufspolitischen Ziele wurden – trotz der anders verlaufenen Entscheidung zur Satzung (s.o.) – bereits sehr konkret gefasst. Aufgrund der langen beruflichen Tradition und der entwickelten Aus- und Weiterbildungsgänge in den angelsächsischen Ländern orientierte man sich sehr stark an diesen.

Unser Vorbild sind die englischsprachigen Länder. Der Technische Autor ist dort in der Regel ein Techniker mit schriftstellerischer Begabung oder ein Schriftsteller mit technischer Begabung. Hat er eine der gängigen technischen Ausbildungen abgeschlossen, so kann er ein Studium in Technischer Kommunikation anhängen – oder umgekehrt. Das spezielle Fachwissen, das er für den Bereich braucht, in dem er arbeiten wird, erhält er normalerweise von seinem Arbeitgeber. Einige Großfirmen haben sogar ein eigenes Ausbildungsprogramm sowohl für den sprachlichen wie für den technischen Bereich aufgebaut. Wer dort Technischer Autor werden will, muß – unabhängig von seiner Vorbildung – nur in einigen Tests zeigen, daß er die nötige Qualifikation mitbringt. Dann erhält er ein komplettes Ausbildungspaket von der Firma. Der Beruf des Technischen

---

[165] Beuttenmüller, Brigitte: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

> Autors ist dort ebenso anerkannt wie der des Ingenieurs, Mathematikers oder Programmierers.[166]

Besonders die zwischenmenschliche Kommunikation half, die Anfangsschwierigkeiten zu überwinden und ein starkes Gemeinschaftsgefühl zu erzeugen.

> **Michael Fritz:** Die tekom war ja am Anfang der 80er Jahre noch ein sehr kleiner Verein, eher eine kleine Gruppe in Stuttgart. Wie haben Sie in den ersten Jahren die tekom im persönlichen Umgang als Gemeinschaft erlebt? Wie war die Kommunikation damals untereinander?
>
> **Rudolf Franz:** Die Kommunikation untereinander war sehr, sehr intensiv und man hat sehr viel telefonisch miteinander gesprochen, weil man sich persönlich kannte. Es war eine große gegenseitige Wertschätzung vorhanden und – ich wiederhole mich – vor allem bestand kein Konkurrenzdenken, es wurde sich mit rein sachlichen Fragen auseinandergesetzt. Die ersten kleinen Tagungen, zum Teil bei Frau Beuttenmüller zu Hause, entwickelten sich sehr harmonisch und in dieser Zeit entstanden ziemlich viele berufliche Freundschaften.[167]

Neben diesen ersten Selbstfindungsaktivitäten der Angehörigen eines neuartigen Berufsfeldes versuchte die Gruppe aber auch, nach außen zu wirken und neue Mitglieder zu gewinnen.

Bereits 1979 veröffentlichte man die erste, acht Seiten umfassende Ausgabe der „tekom nachrichten“, die zunächst als Mitteilungsblatt für die Mitglieder konzipiert waren, sich aber im Lauf der Jahre zu einer veritablen Fachpublikation entwickeln sollte. Die erste, in einfacher Vervielfältigung erschienene Nummer enthielt eine Darstellung der Technischen Kommunikation im Ausland, einen Artikel über die Technische Kommunikation in Deutschland, einen Bericht über einen Artikel im Magazin ‚stern’, eine Zusammenfassung von Testkriterien der Zeitschrift ‚test’, eine Auflistung

---

166 tekom: INFORMATIONSABEND (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 1). Stuttgart: 1978.

167 Rudolf, Franz: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

geplanter Aktivitäten der tekom und einen Bericht über das erste Treffen des neuen Arbeitskreises „Schreiben/Redigieren“.[168] Als Redakteurin war Brigitte Beuttenmüller angegeben, für das Layout Wolfgang Buchholz.

Bereits im Frühjahr 1981 fand eine erste Tagung statt, eine Herbsttagung folgte im gleichen Jahr. Diese gingen zunächst über eineinhalb Tage, sie dauerten von Freitag bis Samstag. Beim ersten Mal wurden 400 Personen angeschrieben, die im Bereich der Technischen Dokumentation tätig waren. Die Teilnehmerzahl der Tagungen in den ersten Jahren war aber verhältnismäßig gering.

> **Detlef Carstens:** Auf Anregung von Brigitte Beuttenmüller entstand die erste „richtige“ Tagung bei Siemens in München. Wir führten sie an der DV-Schule am Frankfurter Ring durch. Das war die erste Tagung, die wir nach amerikanischem Muster ausprobierten, mit Messe und Vorträgen parallel und Speaker’s Corner. Das war im Prinzip der Anfang der tekom-Tagung. Dort waren aber noch keine Firmen vertreten, sondern es haben sich Leute hingestellt und offene Vorträge gehalten. Wir entwickelten damals die Idee, auch andere Elemente in die Tagung hineinzubringen. Sonst war das immer nur ein Vortrag coram publico, dann kam der nächste usw. – und das an einem Tag [...] So waren die ersten tekom-Tagungen.[169]

Auch die Öffentlichkeitsarbeit wurde bereits in den frühen Jahren der tekom in Angriff genommen. Bereits 1980 wurden die ersten Presseaussendungen verschickt, wenn auch mit keinerlei Resonanz. In den Jahren 1981/82 wurden die Versuche wiederholt, 150 Presseorgane wurden angeschrieben, aber auch wieder mit geringer Resonanz.

---

168 Beuttenmüller, Brigitte: „Es muß nicht sein daß....“, in: tekom-nachrichten 1-79 (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 1). Stuttgart: 1979.

169 Carstens, Detlef: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

3.1.3 Ausbreitung und Gründung der ersten Regionalgruppen

Die Seminare sowie die Ausdehnung auf München und Nürnberg zeigten Erfolg, im Jahr 1984 konnte die tekom einen Anstieg der Mitgliederzahl auf 137 vermelden.

> **Michael Fritz:** Zuerst haben Sie ja nur die Gruppe Stuttgart gehabt, dann gab es aber ein paar „Satelliten“, die von außerhalb kamen?
>
> **Brigitte Beuttenmüller:** Das kam viel später. Erst mal waren da nur die monatlichen Treffen. Insofern waren wir auch die erste Regionalgruppe. Dann haben wir eine Frühjahrstagung und eine Herbsttagung organisiert, die schon in einem Hotel stattfanden. Zu diesen Tagungen hatten wir bereits überregional eingeladen und es kamen Interessenten von außerhalb. Die Treffen fanden damals alle in der Freizeit statt, denn Firmen waren nicht bereit, ihre Mitarbeiter in eine solche No-Name-Gruppe zu entsenden.
>
> Das ging ein paar Jahre lang, bis die erste Regionalgruppe außerhalb Stuttgarts in München gegründet wurde und dort eben auch eine Tagung stattfand.[170]

Im Jahr 1983 wurden dann durch Detlef Carstens von der Firma Siemens die ersten beiden Seminare in München durchgeführt. Diese Aktivitäten waren gleichzeitig der Beginn der Münchner Regionalgruppe der tekom.

> **Claus Noack:** Sie sind derjenige, der am längsten im Vorstand ist. Im alten Vorstand und dann ab 1989/90 dienstältester Vorstand. Können Sie sich erinnern, wie die Regionalgruppe München entstand?
>
> **Detlef Carstens:** Sie ist parallel zur Tagung in München entstanden. Als die tekom-Tagung in München war, haben wir uns gesagt, dass wir eigentlich auch hier eine Gruppe brauchen. Es war naheliegend, dass ich die Gründung vorantrieb. Ich habe mir bei Siemens noch ein paar Mitstreiter aus der Technischen Dokumentation gesucht und herumtelefoniert – es gab ja schon etliche Mitglieder in München. Die ersten Male trafen wir uns bei Siemens.
>
> **Claus Noack:** München war nach Stuttgart die zweite Regionalgruppe?

---

[170] Beuttenmüller, Brigitte: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Detlef Carstens: Ja, und eigentlich die erste Regionalgruppe aus der tekom heraus. Die erste Zeit habe ich es angeschoben. Als es dann lief und andere auch aktiv waren, zog ich mich zurück. Aber dann war die Regionalgruppe eine Zeit lang, ein Jahr oder zwei, eingeschlafen, weil sich niemand richtig darum kümmerte. Das Problem wurde vom erweiterten Vorstand in Angriff genommen und die Regionalgruppe wieder ins Leben gerufen, zur selben Zeit, als wir eine weitere Tagung in München durchführten. Ein Grund war eben, dass wir gesagt haben: Wenn wir eine Tagung dort veranstalten, dann sollten wir dort auch eine Regionalgruppe haben.[171]

Dann kamen mit Nürnberg und Dortmund weitere Regionalgruppen dazu.

Herbert Herzke: Es gab damals bundesweit ein oder zwei Regionalgruppen. Ich habe schnell den Vorstand angesprochen, dass wir so etwas gerne auch in Nordrhein-Westfalen hätten. Ich war damals selbst beruflich im Umbruch, habe mich anders orientiert und mit dem Thema Aus- und Weiterbildung beschäftigt. So habe ich veranlasst, dass wir in Nordrhein-Westfalen eine der ersten Regionalgruppen gründeten. Ich war Mitgründer und auch jahrelang Regionalleiter.

Michael Fritz: Mit wem waren Sie zusammen tätig?

Herbert Herzke: Am Anfang mit Herrn Juhl. Wir haben die Regionalgruppe gemeinsam gegründet und arbeiteten auch geschäftlich zusammen.

---

[171] Carstens, Detlef: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Michael Fritz: Wie waren die Arbeitsformen in dieser Regionalgruppe in der Gründungsphase?

Herbert Herzke: Es gab regelmäßige Treffen, zumindest alle zwei Monate. Es ging um grundlegende Themen: Wie schreibe ich verständlich? Der Bedarf an rechtlichen und normativen Regelungen, die es damals noch gar nicht gab. Das Gerätesicherheitsgesetz war damals vielleicht im Gespräch, aber alles andere an normativen Regelungen und Fachliteratur etc. fehlte noch.[172]

Eine Aufstellung über die weitere Entwicklung der Regionalgruppen findet sich im Dokumentationsband „25 Jahre tekom“[173]. Die Regionalgruppen sind bis heute ein wichtiger Faktor für die Mitgliederentwicklung der tekom, da sie auf regionaler Ebene Ansprechpartner und Möglichkeiten für den Erfahrungsaustausch unter Kollegen bieten, die der Gesamtverband alleine nicht flächendeckend anbieten könnte.

---

[172] Herzke, Herbert: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[173] tekom: Statistiken (tekom-Archiv, Statistiken, Ordner 1). Stuttgart: 2004.

3.1.4 Zusammenfassung

In der Pionierphase der Jahre 1978 bis 1984 entwickelte sich die Mitgliedschaft nur sehr langsam. Dies lässt sich dadurch erklären, dass sich zunächst der Personenkreis finden musste, der dann im Laufe der folgenden Jahre erst die tekom prägen sollte.

Des Weiteren musste sich diese Pioniergruppe erst einmal inhaltlich orientieren. Die Ziele des Verbandes mussten gefunden, erprobt und dann aber auch „gelebt“ werden. Viel Begeisterung wurde geweckt, viele Fragen wurden formuliert, nicht für alle konnten sofort Antworten gefunden werden.

Die Kommunikation im Verband war gekennzeichnet durch einen engen freundschaftlichen Kontakt der Kerngruppe, die von einigen (wenigen) entschlossenen Persönlichkeiten dominiert wurde. Von dieser Kerngruppe ging wiederum eine identitätsstiftende Ausstrahlung auf die gesamte Gemeinschaft der Mitglieder aus.

Die Kommunikationsmittel der damaligen Zeit waren einfach. Das gemeinsame Tun stand im Vordergrund. Einladungen, Rundbriefe und die ersten einfach gestalteten Ausgaben der Zeitschrift „tekom nachrichten“ ergänzten die persönlichen Treffen. Der fernmündliche Austausch über das Telefon war eines der wichtigsten Kommunikationsformen. Aufgrund der geringen zur Verfügung stehenden Finanzen war der Einsatz kostspieliger Kommunikationsmedien eher beschränkt.

3.2 Erste Erfolge (1985 – 1989)

3.2.1 Regionale Verbreitung und erster Anstieg der Mitgliederzahl

Die zweite Hälfte der 80er Jahre ist von ersten Erfolgen der tekom gekennzeichnet. Die Mitgliederzahl stieg kontinuierlich an, um am Ende dieser Phase über 900 Personen zu erreichen. Wichtigster Faktor für diesen Erfolg war offensichtlich der intensive Aufbau weiterer Regionalgruppen. Ende 1989 bestanden offizielle Regionalgruppen bereits in den Bereichen Nord, Hamburg, Nordrhein-Westfalen, Rhein-Main, Nürnberg, Stuttgart, Süd-Baden und München, die mit ihren regelmäßigen Aktivitäten neue Mitgliederkreise für die tekom erschlossen.[174]

Einen zusätzlichen Wachstumsschub brachte die Einführung der Firmenmitgliedschaften im Jahr 1985. Bereits im Jahresbericht 1990 konnten 44 Firmen vermeldet werden, die als Firmenmitglieder bis zu fünf Personen als Mitglieder in die tekom entsenden konnten.

Dies waren so namhafte Firmen wie AEG-Electrocom, Alfred Kärcher GmbH, Berger Lahr, BMW, Carl Zeiss, Computer Support, Contral Data Support, DeTeWE, Digital Equipment, Diskus-Werke, FESTO-DIDACTIC, FESTO-ELECTRONIC, Grohe, Hackenberg + Partner, Hahn & Partner, Hottinger Baldwin, INCOS AG UB Med, InnoData GmbH, Interleaf, Krautkraemer Gmbh & Co, Laybold, Layoutsetzerei Offenbach, Lindauer Dornier GmbH, Mercedes-Benz AG, Gossen Metrawatt, MTU, Naxos Union, Norsk Data, PCD, Philips Komm.Ind.AG, Philips-Meßtechnik, Porsche, Renault, Siemens Erlangen, Siemens Hannover, Schlumberger, Techn.-Publ.P.Haug, TELUB INFORUM, test & Grafik, TNA, User's Digest und die Siemens Nixdorf AG.[175]

Der kontinuierlichen Erschließung des Fachpublikums für eine Mitgliedschaft diente der weitere Ausbau der Zeitschrift zum einzigen Fachmedium für Technische Kommunikation, das viermal jährlich mit

---

[174] tekom: Jahresbericht 1989 Restperiode April – Dezember (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart: 1989.

[175] tekom: Jahresbericht 1990 (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart: 1991.

einem Umfang von 64 Seiten und jetzt schon in aufwändigerem Druck erschien. Bereits 1988 erschien ein Jubiläumsband der ‚tekom nachrichten'. Die Inhalte dieses Bandes zeigen exemplarisch, wie sich die tekom selbst darstellen wollte und welchen Kanon an Fachthemen sich der Verband angeeignet hatte. Zunächst stellte sich die tekom selbst vor:[176]

0 Wir über uns

0.1 Was ist die tekom?

0.2 Was bietet die tekom?

0.3 Das ist der Vorstand der tekom

0.4 Hier können Sie mit den Mitgliedern der tekom sprechen

0.5 So fing es an ...[177]

Das erste Kapitel thematisiert das sich entwickelnde Selbstverständnis (und die Selbstzweifel) der Technischen Redakteure:

1 „Zur Einstimmung"

1.1 Eine Management-Aufgabe – Ausbildung von Technischen Autoren

1.2 Arbeitsleben und Privatleben

1.3 Wie kann ich meine Lernleistung gezielt verbessern?

1.4 Betriebsanleitungen – kein Thema für die Geschäftsleitung[178]

Das zweite Kapitel stellt den jungen Verband als Pionier für den Einsatz neuartiger Kommunikationsmedien vor.

---

[176] tekom: 1978-1988 – tekom – Eine Auswahl von Artikeln aus 10 Jahre tekom-nachrichten. Stuttgart: tekom, 1988.

[177] ebenda

[178] ebenda

2 Interessantes für tekom-Mitglieder

2.1 Das tekom Netz[179]

Das folgende Kapitel liefert dann ein umfangreiches Bekenntnis zum neuen Berufsstand der Technischen Redakteure und zu deren qualifizierter Ausbildung.

3 Das Berufsbild des Technischen Autors – das Anliegen der tekom

3.1 Das Berufsbild des Technischen Redakteurs in der Datenverarbeitung

3.2 Der tekom-Bildungsausschuß berichtet

3.3 25 Jahre Erfahrung in der Ausbildung von technischen Autoren

3.4 Ein Beruf sucht seinen Namen[180]

Kapitel 4 plädierte dafür, vom schlechten Image der Gebrauchsanleitung als einem notwendigen Übel wegzukommen und den Nutzen der Technischen Dokumentation als Marketinginstrument zu betonen.

4 Anleitung oder Handbuch als Marketinginstrument

4.1. Gebrauchsanleitungen – kein anderes Medium ist im entscheidenden Moment so dicht am Kunden

4.2 Besser verkaufen durch gute Bedienungsanleitungen?

4.3 Aufwand und Nutzen guter Benutzerdokumentation in der DV[181]

---

[179] tekom: 1978-1988 – tekom – Eine Auswahl von Artikeln aus 10 Jahre tekom-nachrichten. Stuttgart: tekom, 1988.

[180] ebenda

[181] ebenda

Aber auch bereits jetzt wurde ein wissenschaftlicher Anspruch der Technischen Kommunikation betont.

5 Gebrauchsanleitungen – ein Medium der Kommunikation

5.1 Aspekte der Kommunikation

5.2 Die Gebrauchsanweisung als kommunikatives Mittel zur Beeinflussung des Gerätebenutzer-Verhaltens

5.3 Informationen ohne Umwege – in Text und Bild

5.4 Verständlich Formulieren – Prinzipien der Textgestaltung in der Technischen Kommunikation[182]

Als neues Thema der Zunft wurde bereits 1988 die Instruktionshaftung beschrieben, die in den kommenden Jahren die Entwicklung des Verbandes nachhaltig beeinflussen sollte.

6 Produzentenhaftung

6.1 Die Haftung des Produzenten für technische Literatur[183]

Sehr viel Raum umfasste das professionelle Schreiben aus Sicht der Nutzerperspektive als Kernkompetenz der Technischer Redakteure.

7 „Zielgruppengerecht informieren“

7.1 Gedanken zum Thema „Zielgruppe“

7.2 Benutzergerechte Betriebs- und Wartungshandbücher

7.3. So wird technische Literatur für den Leser attraktiver

7.4 Fachtexte nach Form und Sprache gestalten

7.5 Struktur verständlicher Sätze – Leitsätze zum Satzaufbau

7.6 Verständlich informieren – Ein Beispiel empirischer Forschung

---

[182] tekom: 1978-1988 – tekom – Eine Auswahl von Artikeln aus 10 Jahre tekom-nachrichten. Stuttgart: tekom, 1988.

[183] ebenda

7.7 Didaktische Aspekte bei technischen Beschreibungen – am Beispiel des „didaktischen Dreiecks“

7.8 Didaktische Aspekte bei technischen Beschreibungen – Ankerplatztheorie

7.9 Aufgabenbezogene Struktur von Software-Dokumentation

7.10 Texte für einen heterogenen Adressatenkreis[184]

Der Visualisierung als eine Technik, mit der versucht wird, von der Textlastigkeit der Anleitungen wegzukommen und den Bedürfnissen der Anwender besser gerecht zu werden, war ebenfalls ein umfassendes Kapitel gewidmet.

8 Anleitungen visualisieren

8.1 Sprachlose Bedienungsanleitungen

8.2 Didaktik bei der Visualisierung von technischen Texten

8.3. Gezielter Einsatz von Zeichnungen in Bedienungsanleitungen

8.4 Von der Dekoration zur Information – Die Bedeutung von Bildern in technischer Dokumentation

8.5. Das Bild – Macht oder Mitläufer – Regeln der Wahrnehmung und die Umsetzung in die Praxis

8.6 Perspektivische Darstellung in technischer Dokumentation

8.7. Bilder, die schneller informieren[185]

Ebenfalls eine Kernkompetenz, wenn auch eher der Zukunft, war schon im Jubiläumsband das Thema „Usability“.

---

[184] tekom: 1978-1988 – tekom – Eine Auswahl von Artikeln aus 10 Jahre tekom-nachrichten. Stuttgart: tekom, 1988.

[185] ebenda

9 Technische Informationen testen

9.1 Analyse von Gebrauchsanleitungen unter kommunikationspolitischen Gesichtspunkten

9.2 Kriterien für die Beurteilung einer Bedienungsanleitung

9.3 Testverfahren zur Verständlichkeit von Gebrauchsanleitungen[186]

Die Verwendung neuer Softwaretools behandelt das Kapitel 10.

10 Hilfen für den Technischen Autor – Textsysteme

10.1 Elektronische Text- und Grafikverarbeitung – Erfahrungen eines Benutzers

10.2 Der Technische Autor am Textsystem – ein Erfahrungsbericht

10.3 Siemens Text/Grafik-Center 5800 – was nützt es in der technischen Dokumentation?

10.4 DTP (Desktop Publishing) auf Gutenbergs Spuren

10.5 Von Händlern, Herstellern und Anwendern: Persönliche Computerei – „Memoiren eines Geschädigten“[187]

Und sogar das Thema „Multimedia“ stand schon auf der Agenda, wenn auch das „Hype“-Wort noch nicht gefunden war.

11 Anleitungen müssen nicht nur auf Papier stehen

11.1 Mikrofilm – Organisations- und Kommunikationsmittel

11.2 Microvision – auch ein Informationsmedium

11.3 Bedienungsanleitung in Bild und Ton[188]

Der Jubiläumsband enthielt im tatsächlich so bezifferten Kapitel 0 eine Feststellung der damaligen Verantwortlichen, in der der gemeinnützige Charakter des Verbandes nochmals betont und das Erreichen des Status

---

[186] tekom: 1978-1988 – tekom – Eine Auswahl von Artikeln aus 10 Jahre tekom-nachrichten. Stuttgart: tekom, 1988.

[187] ebenda

[188] ebenda

eines Berufsverbandes mit einer etwas merkwürdigen Begründung verworfen wurde:

> Die tekom ist ein gemeinnütziger Verein. Ein Berufsverband kann sie nicht sein, weil wir, die Mitglieder, nicht sagen können, welchem Beruf wir uns verbunden fühlen wollen. Als Fachleute, die Technische Kommunikation beschreiben, fühlen wir uns dennoch nicht als Techniker (aber doch ein bißchen), nicht als Wissenschaftler (aber doch ein bißchen), auch nicht als Journalist (aber doch ein bißchen). Analog der Berufsbezeichnung „Technischer Zeichner“ haben wir für das englische Wort „technical writer“ den Begriff „Technischer Autor“ gewählt – aber das ist eben ein Beruf, den es offiziell nicht gibt. Also kann es auch keinen Berufsverband geben.[189]

Dies ist auf dem Hintergrund der Tatsache interessant, dass eben dieser Status im Jahr 1999 unfreiwillig erreicht werden sollte (s. u.).

Die Tagungen im Jubiläumsjahr konnten über 350 Teilnehmerinnen und Teilnehmer verzeichnen. Daneben waren die Seminare zur wichtigsten, weil fast einzigen Weiterbildungsmöglichkeit für Technische Redakteure geworden.

---

[189] tekom: 1978-1988 – tekom – Eine Auswahl von Artikeln aus 10 Jahre tekom-nachrichten. Stuttgart: tekom, 1988.

3.2.2 Die ersten Seminare

Im Jahr 1983 wurde in Zusammenarbeit mit Dr. Hans Springer, dem Direktor der Schule für Rundfunktechnik (Nürnberg), das erste Seminar der tekom als Pilotseminar veranstaltet. Unter dem Titel „Technische Information – Zeitgemäß" wurde es vom 26. bis 30. September 1983 in einem Hotel in Heidelberg durchgeführt.[190]

> **Brigitte Beuttenmüller**: Nachdem die tekom 1978 im Mai gegründet wurde, rief Herr Dr. Springer Anfang September in Stuttgart an und fragte, was das für ein Verein sei. Er kam zu den ersten Treffen und ist dann beständig dabei geblieben.
>
> Er hat über seine Institution, die Schule für Rundfunktechnik, die Logistik betrieben zum Aufbau der Seminare. Die beiden Dozenten von IBM, Herr Putschkat und Herr Korn, wurden uns durch meine Beziehungen zu IBM für dieses Seminar kostenlos zur Verfügung gestellt.
>
> Das war ein großer Schritt voran.
>
> Wir haben dieses erste Seminar auf dem „Hamburger Verständlichkeitskonzept" aufgebaut. Auf der Basis des Buches „Verständlichkeit in Schule, Verwaltung, Politik, Wissenschaft" der drei Autoren Langer, Schulz von Thun und Tausch hatte Herr Korn von der Firma IBM ein eigenes Seminar umgesetzt. Das erschien uns sehr geeignet als erstes Thema. Wir haben die Inhalte auf unsere Belange umgestellt und konnten dieses Seminar unseren Mitgliedern anbieten.[191]

Das Seminar war stark interaktiv angelegt und auf den intensiven Erfahrungsaustausch der Teilnehmer ausgerichtet. Hans Putschkat, ein Trainer von IBM Deutschland (Stuttgart) brachte als Methode dafür die „Metaplan-Technik" ein. Die Foto-Dokumentation zeigt, wie intensiv damit gearbeitet wurde.[192]

---

[190] tekom: 1. Weiterbildungsseminar für Technische Autoren (tekom-Archiv, Seminare, Ordner 1). Stuttgart: 1983.

[191] ebenda

[192] ebenda

Im Juni 1984 folgten die „Harz-Seminare“ in Goslar mit den Titeln „Technische Information – Zeitgemäß“ (wie das Pilotseminar), „Technische Information – Nutzergerecht“ und „Technische Information – In Wort und Bild“, ebenfalls in der jetzt bewährten Kooperation mit der Rundfunkschule Nürnberg.[193]

Zu dem Seminar kamen Teilnehmer aus der Wirtschaft, von Dienstleistern und von der TU Berlin. Aus der Wirtschaft waren die Firmen Siemens, IBM, AEG, TEKADE, Rohde und Schwarz, Mannesmann, Daimler-Benz, SEL, Triumph-Adler, Zippel, Steyr-Daimler-Puch, Bielomatik, Heidelberger Druckmaschinen und Nixdorf vertreten.

Das Seminar beschäftigte sich im Teil 1 mit dem „Gestalten und Visualisieren“. Unter dieser Überschrift wurden die Themen „Wahrnehmen, Anmutung, Einstimmung“ behandelt. Teil 2 „Testen und Erfolgskontrolle“ behandelte Themen wie: „Wann man testet, was man testet, wie man testet, wie man einen Test vorbereitet, Hilfsmittel beim Test, Interpretieren von Testergebnissen, Nutzen und Kosten“. Teil 3 „Erfahrungsaustausch – Problembearbeitung – Lösungsansätze“ griff Probleme der Teilnehmer aus ihrer beruflichen Praxis auf. Im Teil 4 „Einsatz neuer Medien“ wurde der Einsatz von Videos und der Aufbau eines Drehbuchs behandelt. Im Teil 5 „Produkthaftung Sicherheit“ wurden die rechtlichen Anforderungen an technische Texte aufgrund der Produkthaftung dargestellt. Und Teil 6 „Kosten und Nutzen“ schließlich beschäftigte sich mit der Weiterverarbeitung von Texten durch Kopieren, Drucken usw.

Bis ins Jahr 2000 hinein führte die tekom 49 weitere Seminare durch.[194] In dieser Zeit entstanden eine ganze Reihe privater Seminar-Anbieter, die bis heute externe Kurse oder „Inhouse-Trainings“ anbieten.

---

193 tekom: JAHRESBERICHT 1984/85 (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart 1984.

194 tekom: Statistiken (tekom-Archiv, Statistiken, Ordner 1). Stuttgart: 2004.

Aufgrund dieses großen Angebotes von privaten Firmen und Dozenten hat sich die tekom Ende der 90er-Jahre aus dem Seminargeschäft ganz zurückgezogen und das Feld dem Markt überlassen.

3.2.3 Erste Ansätze in der Berufsausbildung

Für das Renommee der tekom sorgte vor allem der unermüdliche Einsatz der Verantwortlichen, ein allgemein anerkanntes Berufsbild für die in der Technischen Kommunikation Tätigen zu schaffen. 1985 wurde der erste Bildungsausschuss unter wesentlicher Beteiligung von Herbert Herzke und Dietrich Juhl mit dem Auftrag ins Leben gerufen, dieses Berufsbild zu schaffen.

Herbert Herzke: Bevor man sich mit der Aus- und Weiterbildung beschäftigte, war das erste Ziel, ein Berufsbild zu entwickeln. Es sollte nicht nur für die in diesem Bereich Beschäftigten eine gewisse Leitlinie sein, sondern auch nach außen hin zur Anerkennung beitragen.

Michael Fritz: War die Berufsbezeichnung „Technischer Redakteur" verbreitet? Wer hat sich damals als „Technischer Redakteur" bezeichnet?

Herbert Herzke: Das ist eine gute Frage. Ende der 80er Jahre haben wir die ersten Redakteure ausgebildet und eine Umfrage veranstaltet, welche Berufsbezeichnungen überhaupt kursieren. Wir kamen auf ca. 30 bis 40 Bezeichnungen: Der Ingenieur für Technische Dokumentation, der beschreibende Techniker, der Technische Autor, der Technische Redakteur [...] das waren die meistgenannten. Es gab einen ziemlichen Wildwuchs; je nach Gusto der einzelnen Firmen, die Mitarbeiter suchten, wurde eine eigene Namensschöpfung verwendet.

Michael Fritz: Wie hat man sich innerhalb der tekom mit diesem Thema beschäftigt? Was waren die ersten Aktivitäten?

Herbert Herzke: In dem eben genannten Zeitraum wurde gesagt: Das steht bei uns im Vereinszweck, ist ein Hauptziel der tekom, da muss etwas geschehen. Es bildete sich eine kleine Gruppe, zu der gehörten unter anderem Herr Juhl und ich. Wir erstellten die ersten Entwürfe, die später in das Berufsbild übernommen wurden, das letztlich auch von der Bundesanstalt für Arbeit die Anerkennung bekam.

Damit erhielten wir dann auch endlich eine Berufs-Kennziffer. Das hört sich banal an. Aber aus eigener Erfahrung weiß ich: Wenn wir früher jemanden eingestellt und denjenigen zur Sozialversicherung angemeldet haben, dann rief die Krankenkasse zwei Tage später an und sagte: „Technischer Redakteur – gibt es nicht, was ist das? Können wir den nicht auch Journalist nennen? Dafür gibt es eine Berufs-Kennziffer."

Nach einigen Querelen in der Mitgliederversammlung vom April 1988 übernahm zunächst die Regionalgruppe München und dann Claus Noack und Michael Rust die Leitung des Bildungsausschusses.[195]

> **Marita Tjarks-Sobhani:** Ich kann mich noch erinnern, dass gleich das erste Projekt ‚riesengroß' war. Unsere Arbeitsgruppe sollte ein Berufsbild und ein Ausbildungskonzept für Technische Redakteure entwickeln. Genau weiß ich es nicht mehr, aber zwei Jahre haben wir wohl mindestens daran gearbeitet. Immerhin haben wir u. a. dabei das „gabi-Papier" für das Arbeitsamt entwickelt. Dieses wurde gebraucht, damit das Arbeitsamt den Technischen Redakteur als Beruf akzeptieren kann. [196]

Im April 1988 legte der (neue) Bildungsausschuss offiziell das „Berufsbild des Technischen Redakteurs" vor, das die Bezeichnung „Technischer Redakteur" offiziell in den Sprachgebrauch der tekom einführte.[197]

Anfang 1989 wurde, ebenfalls vom neuen Bildungsausschuss, im Auftrag der Bundesanstalt für Arbeit das sogenannte „gabi"-Papier vorgelegt, ein Konzept für einen Studiengang mit dem Abschluss „Dipl. Technischer Redakteur (FH)".

---

195 tekom: Protokoll der ordentlichen Mitgliederversammlung 23.04.1988 (tekom-Archiv, Mitgliederversammlungen, Ordner 3). Stuttgart: 1988.

196 Tjarks-Sobhani, Marita: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

197 tekom: „Berufsbild des technischen Redakteurs", in: tekom Nachrichten 1.90 (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 1). Stuttgart: 1989.

Unser Konzept ist Teil einer BA-internen Berufsbeschreibung, genannt „gabi“ (Grundwerk ausbildungs- und berufskundlicher Information). „gabi“ dient den Berufsberatern als Arbeitsunterlage. Diese Broschüre besteht aus zwei Teilen:

Teil A Berufsausbildung

In diesem Teil ist das überreichte Konzept der FH-Ausbildung enthalten.

Teil B Berufstätigkeit

Dieser Teil wurde von der BA 1988 erstellt und vom Bildungsausschuß begutachtet. Kernstück des Teils A ist das Kapitel 5 „Ausbildungsgang“. In diesem Kapitel werden Struktur, zeitlicher Ablauf, Umfang und Inhalt eines Studiengangs beschrieben. Die einzelnen Themen der Ausbildung sind mit ihren Zielen und Inhalten aufgeführt:

- Grundwissen zur Analyse und Erzeugung von technischer Dokumentation
- Methodik des Gestaltens
- Technische Aspekte der Produktion von technischer Dokumentation
- Systematisches Planen und Organisieren
- Technisch-naturwissenschaftliche Grundkenntnisse (z. B. Maschinenbau oder Informatik)
- Projekte
- Praktikum
- Diplomarbeit und Diplomprüfung.

Das Studium umfaßt insgesamt 210 Semester-Wochenstunden (SWS). Davon entfallen 36 SWS auf die Bereiche „Allgemeine technische Grundkenntnisse“ und „Technisch-naturwissenschaftliche Grundkenntnisse“ (fachspezifische Spezialisierung). Für ein Industriepraktikum im vierten Semester und für mehrere Projekte sind zusammen 41 SWS vorgesehen.[198]

Auf das „gabi“-Papier gestützt, wurde im Wintersemester 1991/92 der erste Diplom-Studiengang für Technische Redakteure an der Fachhochschule

---

[198] Noack, Claus/Rust, Michael: „Der Bildungsausschuß berichtet ...“, in: tekom Nachrichten 2.89 (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 1). Stuttgart: 1989.

Hannover eingerichtet. Der Studiengang war für 20 Studierende eingerichtet, um die Studienplätze bewarben sich 38 Personen.[199]

Mit „gabi“ wurde aber auch der Beruf des Technischen Redakteurs zum ersten Mal vom Arbeitsamt beschrieben und mit der Berufskennziffer 8214 erstmals in den Kanon erlern- und ausübbarer Berufe aufgenommen. Die Verleihung der Berufskennziffer ist zwar nicht mit einer „staatlichen Anerkennung“ zu verwechseln, darf aber sicherlich als „amtliche Geburtsurkunde“ des Berufes verstanden werden.

---

[199] Theuerkauff, Uwe: „Umschulung vom Diplomaten zum Dienstleister“. In Berliner Tagesspiegel 24.8.1981 (tekom-Archiv, Presse, Ordner 2). Stuttgart: 1981.

3.2.4 Erste Ansätze in der Weiterbildung

Herbert Herzke führte nach den Meinungsverschiedenheiten mit der tekom die ersten privaten Ausbildungskurse für Technische Redakteure zunächst mit dem DAG-Bildungswerk und dann in Eigenregie mit seiner neu gegründeten Firma tecteam durch.

> **Herbert Herzke:** Ungefähr zeitgleich lief eine ebenfalls längerfristige Ausbildung zum Technischen Redakteur in München bei Siemens und bei uns, bei tecteam, damals noch zwei Jahre, beauftragt von der Deutschen Angestelltengewerkschaft in Recklinghausen. Zwei Jahre später habe ich mich davon getrennt und habe die Ausbildung selber, im eigenen Unternehmen, bis zum heutigen Tage weitergeführt. Ich habe ca. 1000 Damen und Herren in diesen Beruf gebracht.[200]

Angeregt durch den Bildungsausschuss der tekom entstand dann Anfang der 90er Jahre eine ganze Fülle von Aus- und Weiterbildungsangeboten für Technische Redakteure. In einer 1989 erschienenen Bildungsbroschüre wurden 88 Angebote von 41 Hochschulen, Instituten und Dienstleistern erfasst. Die Aus- und Weiterbildungsangebote waren in fünf Kategorien unterteilt:

> Kategorie 1: Arbeitsvorbereitung: Produktanalyse/Projektmanagement. Hier wurden alle Angebote zu den Themen Produktanalyse, Zielgruppenanalyse, Projektmanagement und Kostenplanung erfasst.
>
> Kategorie 2: Formen der Informationsvermittlung: Didaktik/Visualisierung. Hier wurden alle Angebote zu den Themen Lernpsychologie, Didaktik, Verständliches Schreiben und Visualisieren erfasst.
>
> Kategorie 3: Technische Hilfsmittel: Neue Medien/Satz & Druck. Hier wurden alle Angebote zu den Themen Film-, Video- Tontechniken, Test- und Redaktionssystem, CAD, Layout, Typographie, Papier, Satz & Bildtechnik erfasst.
>
> Kategorie 4: Allgemeine Grundlagen: EDV-Kenntnisse/Normen & Richtlinien. Hier wurden alle Angebote zu den Themen Allgemeine Normen und Richtlinien, Firmeninterne

---

[200] Herzke, Herbert: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Richtlinien, Juristische Grundkenntnisse, Fremdsprachenkenntnisse, EDV-Grundlagen erfasst.

Kategorie 5: Produktbezogene Spezialausbildung. Hier wurden alle Angebote zu den Themen: Maschinen-, Fahrzeug-, Apparaturbau, Militär, Luftfahrt, Werften, Nachrichten- und Fernmeldetechnik, Datenverarbeitung, Soft- und Hardware erfasst.[201]

Abgesehen vom ersten Studiengang in Hannover und den Seminaren und Tagungen der tekom, waren diese privaten Weiterbildungsangebote über Jahre hinaus bis heute die wichtigsten Qualifizierungsmöglichkeiten für angehende Technische Redakteure.

---

[201] tekom: Aus- und Weiterbildungsangebote für Technische Redakteure, 1. Ausgabe Frühjahr 1989. Stuttgart: tekom, 1989.

3.2.5 Die ersten Angestellten

Wichtig für den Aufbau einer effizienten Organisation waren erste Schritte zum Aufbau einer Geschäftsstelle und der erste Einsatz von bezahlten Mitarbeitern. Im Herbst 1985 wurde das erste Büro der tekom im Hause von Frau Beuttenmüller eingerichtet.[202] Die Unterlagen waren nun zentral verfügbar, die tekom war telefonisch erreichbar und im Januar 1986 wurde auf einem eigenen PC (einer Spende von IBM) eine Software zur Mitgliederverwaltung eingerichtet. 1986 wurde mit Helga Allmaras die erste Angestellte der tekom eingestellt, zunächst für drei Vormittage in der Woche.[203]

> **Brigitte Beuttenmüller:** Helga Allmaras war die erste Mitarbeiterin, dann kam Frau Schildhauer als Buchhalterin dazu. Erst hatte die tekom einen Raum bei uns im Haus zur Verfügung. Danach ergab sich ein eigenes Büro, drei Räume in den unteren Etagen des Hauses, die ebenfalls zu klein wurden. Deshalb wurde ein neues Büro im gleichen Haus dazu genommen. Der Schritt weg von dort in ein großes Büro, in dem alles zusammengelegt wurde, war dann schließlich ein folgerichtiger.
>
> **Helga Allmaras:** Ich bin eigentlich über Brigitte Beuttenmüller zur tekom gekommen. Wir kannten uns damals durch Kinder und Kindergartenzeiten. Ich konnte nicht mehr in meinem Beruf arbeiten, mit zwei Kindern wäre der Aufwand zu groß gewesen. Frau Beuttenmüller suchte damals eine Unterstützung für tekom-Arbeiten. Ich bot ihr meine Hilfe an. [...]

---

[202] tekom: JAHRESBERICHT 1985/86 (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart: 1986.

[203] tekom: JAHRESBERICHT 1988/89 (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart: 1989.

> Die ersten Aufgaben bestanden hauptsächlich darin, Adressen aus Kästen und sonstigen Unterlagen zu sichten und alle in den von IBM gestifteten ersten Rechner einzugeben. Dazu kamen allgemeine Arbeiten der Büroorganisation.[204]

Im Jahr 1987 wurde das Büro zuerst um ein Lager und 1989 auf 60 qm Bürofläche erweitert. Aus der anfänglichen Aushilfssituation heraus wurde Helga Allmaras die erste Angestellte der tekom.

> **Helga Allmaras:** Die Anzahl der Mitglieder nahm zu und der Verein wuchs langsam aus den Kinderschuhen raus. Die Tagungen entwickelten sich immer mehr von kleinen Infoveranstaltungen zu richtigen Weiterbildungstreffen mit ersten Workshops, Dokumentationsausstellungen und bald auch den ersten Ausstellern. Die Aufgaben für mich wurden umfangreicher und vielfältiger.
>
> Irgendwann kam für mich dann auch der Punkt, an dem ich mich gefragt habe, ob ich wirklich bei der tekom bleiben oder wieder in meinen ursprünglichen Beruf zurückkehren wollte. Zu der Zeit war ich allerdings schon so tief in der „tekom“ integriert, dass ich mich für die tekom entschieden habe, nicht zuletzt auch meinen Kindern zuliebe, da mir die Arbeit bei der tekom flexible Arbeitszeiten ermöglichte.[205]

Bald trat zu den allgemeinen Verwaltungsaufgaben die Mithilfe bei der Organisation der Tagungen, die sich einer stetig anwachsenden Teilnehmerzahl erfreuten, bis dato aber nur von Ehrenamtlichen der tekom organisiert worden waren.

> **Helga Allmaras:** Damals hat in erster Linie Brigitte Beuttenmüller die Hauptverantwortung getragen, später dann Rudolf Franz. Meine Aufgaben bestanden hauptsächlich darin, bei der Programmerstellung, der Gestaltung des Programms und dem Druck zu helfen, die Teilnehmer zu erfassen, die Rechnungen zu schreiben und Bestätigungen an die Teilnehmer zu schicken. Später, als die Tagungen größer wurden, habe ich mich zusammen mit Brigitte Beuttenmüller um die gesamte Organisation gekümmert.

---

[204] Allmaras, Helga: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2004.

[205] Allmaras, Helga: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2004.

Für die anwachsenden Buchhaltungsaufgaben wurde ebenfalls eine Teilzeitkraft zur Unterstützung der Ehrenamtlichen benötigt.

> **Helga Allmaras:** Die nächste Umstellung war eigentlich die Buchhaltung. Sie wurde bis dahin von Wolfgang Buchholz neben seiner Hauptaufgabe, die „tekom Nachrichten" zu erstellen, einfach so mitgemacht. Die Buchhaltungsarbeiten wurden umfangreicher, bedingt durch den Mitgliederzuwachs und die immer größeren Veranstaltungen. Wolfgang Buchholz konnte diesen Bereich neben seinem Beruf nicht mehr ehrenamtlich ausführen. Wir suchten Unterstützung in unserem Bekanntenkreis. Bald konnten wir für diese Aufgaben Christa Schildhauer gewinnen.[206]

Bedingt durch das Anwachsen der Aufgaben und durch die neuen Mitarbeiterinnen wurde der Platz im Nebenzimmer von Brigitte Beuttenmüllers Wohnung zu eng. Ein erstes eigenes Büro der tekom wurde eingerichtet.

> **Helga Allmaras:** Es ergab sich glücklicherweise die Möglichkeit, dass eine Wohnung im Parterre des Hauses Beuttenmüller frei wurde.
>
> Diese Wohnung wurde renoviert und ausgebaut und konnte von der tekom als neues Büro angemietet werden. Das waren immerhin schon drei Räume.[207]

---

[206] Allmaras, Helga: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2004.

[207] ebenda

Später kam dann noch eine weitere Erweiterung des tekom-Büros im Hause Beuttenmüller hinzu.

Helga Allmaras: Es bot sich eine neue gute Möglichkeit, das Büro zu erweitern. Bei Beuttenmüllers wurde eine weitere kleine Wohnung frei. Da unser Büro im Untergeschoss aus allen Nähten platzte kam man schnell zu der Entscheidung, diese Räume noch als Büro- und Lagerräume anzumieten. Als erstes wurde der ganze Bereich Buchhaltung in diese Wohnung umgesiedelt, manche Räume wurden als Lager für Drucksachen und Zeitschriften genutzt.[208]

Und auch die Mitarbeiterbasis wurde weiter ausgebaut.

Helga Allmaras: Das Büro ist entsprechend erweitert worden, Lagerräume wurden wieder Büroräume. Es wurden neue Mitarbeiter gesucht, da die Anforderungen wesentlich größer wurden. Frau Blickle wurde als Verstärkung für die Buchhaltung gewonnen, Frau Fessler kam dazu, die den Bereich Dateneingaben und Tagungsabwicklung unterstützte. Später wurde das Team durch Frau Eylandt ergänzt, die in allen Bereichen Unterstützung bot[...]

Für mich kam dann sehr bald die Frage, bzw. die Frage wurde von der tekom an mich herangetragen, ganztags zu arbeiten. Es sollte kontinuierlich jemand im Büro als Ansprechpartner zu erreichen sein. Das war für mich noch einmal eine schwierige Frage, denn zu diesem Zeitpunkt hatte ich ein Angebot, mit einem jungen Team ein kleines Architekturbüro aufzubauen. Es wäre die letzte Chance gewesen, in meinen früheren Beruf zurückzukehren. Nach reiflicher Überlegung habe ich entschieden, bei der tekom zu bleiben und habe die Ganztagsstelle angenommen. Alle anderen Mitarbeiter haben in Teilzeit gearbeitet.[209]

[208] ebenda

[209] ebenda

Das Büro in der Markelstraße blieb bis zum Frühjahr 1999 bestehen. Dann zog die Geschäftsstelle in die Stuttgarter Innenstadt um, weil mit dem neuen hauptamtlichen Geschäftsführer, dem Redakteur der ‚tekom nachrichten' und dem ersten Marketing-Mitarbeiter die Räume definitiv zu eng geworden waren.

3.2.6 Neuartige Kommunikationswege

Auch die interne Kommunikation im Verband wurde in diesem Zeitraum ausgebaut und um neuartige Kommunikationswege ergänzt. Alexander von Obert, ein freiberuflicher Technischer Redakteur aus Nürnberg und tekom-Mitglied der ersten Jahre, fungierte als Pionier der neuen Kommunikationsmedien. Diese basierten zunächst auf der Kopplung von Computern mit akustischem Telefon-Modem.

> **Alexander von Obert:** In Fachzeitschriften las ich von Sachen wie Akustikkopplern und dass man einen Rechner anrufen könne. Dann war ich in ein paar Mailboxen, wie man das damals nannte, unterwegs und dachte, das könnte gerade für Leute wie mich, die wenige Möglichkeiten zum fachlichen Austausch haben, eine schöne Möglichkeit zum kontinuierlichen Kontakt mit Kollegen sein [...][210]

Auf von Oberts Initiative hin wurde im August 1987 das sogenannte „tekom-Netz“ gegründet, das PCs mit Akustikkopplern miteinander verband. Es sollte aktuelle Informationen über Veranstaltungen liefern sowie schnellere Kommunikation und eine aktuelle Zeitschriftenliste bieten.

> Seit August 1987 ist das tekom-Netz in Betrieb. Herr Alexander von Obert hat damit eine Möglichkeit geschaffen, wie tekom-Mitglieder über einen PC und einen Akkustikkoppler schneller miteinander kommunizieren können.
>
> Das tekom-Netz bietet:
>
> - Schnellere Information über Vorgänge und Planungen innerhalb der tekom.
> - Schnellere Kommunikation mit anderen tekom-Mitgliedern.

---

[210] von Obert, Alexander: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

- Eine umfangreiche Liste von aktuellen Zeitschriftenhinweisen

Zur Zeit sind 15 Benutzer im tekom-Netz angemeldet.[211]

Im Jahr darauf wurde das Netz ausgebaut, es enthielt nun auch aktuelle Beiträge aus der Geschäftsstelle, die Programme der Tagungen, Rundschreiben der Regionalgruppen, eine Literaturdatei mit ca. 120 Einträgen und Zeitschriftenumschauen.[212.] Das tekom-Netz hatte allerdings nur 23 Mitglieder und Interessierte.

> **Alexander von Obert:** In der Anfangszeit liefen sehr wenige Diskussionen. Wenn es jemand schaffte, seinen Akustikkoppler oder sein Modem mit dem passenden Kommunikationsprogramm zum Laufen zu bekommen, sah er in erster Linie mal, was es so gab. Ich habe aus Fachzeitschriften Hinweise auf die interessantesten Artikel herausgesucht und so eine Art Zeitschriftenumschau gemacht, damit überhaupt Inhalte vorhanden waren. Aber es dauerte lange, bis die nötige Masse zusammenkam, so dass wirklich Diskussionen entstehen konnten.[213]

Im Jahresbericht 1988/89 spiegelt sich die Frustration über das tekom-Netz, die sich bei den tekom-Offiziellen eingestellt hatte. Die mangelnde Nutzungsfrequenz ließ das gewünschte Mehr an Kommunikation nicht aufkommen und man fiel zurück auf den Versand von Informationen auf dem Postweg:

> Das tekom-Netz arbeitet seit knapp zwei Jahren und wird von Herrn von Obert betreut. Leider haben wir in dieser Zeit fast die gleichen Erfahrungen gemacht wie viele Anbieter neuer Medien: die Zeit scheint noch nicht reif zu sein. Das wertvollste Ergebnis der bisherigen Arbeit ist deshalb die Infrastruktur, die wir aufbauen konnten:

---

[211] tekom: JAHRESBERICHT 1987/88 (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart: 1988.

[212] von Obert, Alexander: „Das tekom-Netz“, in: tekom-NACHRICHTEN 3/87 (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 1). Stuttgart: 1987.

[213] von Obert, Alexander: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

- Die Zentrale liefert automatisch aktuelle Beiträge. So ist das Programm der tekom-Tagungen regelmäßig einen Monat vor Versand der offiziellen Einladung greifbar.
- Die meisten Regionalgruppen schicken ihre internen Rundschreiben, die somit für alle zugänglich sind.
- Die Zeitschriftenkonferenz weist im Jahr rund 1200 Literaturstellen nach. Mit getrennten Namens- und Sachindices können z. B. Übersetzer auf Glossare in Fachzeitschriften zugreifen und PC-Benutzer auf Testberichte.

Gegenwärtig sind 23 tekom-Mitglieder und Interessenten beim tekom-Netz eingetragen. Allerdings rufen sie im Durchschnitt nur alle drei Monate an. Auf dieser Basis entstehen keine „Konferenzen" oder „Diskussionen" und auch die Aktualität geht dabei verloren.

Die größte Verbreitung finden die Beiträge im tekom-Netz wohl über die tekom-Netz Diskette Nr. 2. Abgesehen von den Nachrichtenspalten enthält diese Diskette alle öffentlichen Texte, die bisher erschienen sind. Diese Diskette wird etwa monatlich neu aufgelegt.[214]

Herr von Obert betätigte sich auch in den folgenden Jahren als Pionier und etablierte sein eigenes privates Netzwerk, allerdings schwerpunktmäßig für Übersetzer, das bis heute aktiv ist.

Alexander von Obert: 1990 gab es in Stockholm die Tagung FORUM 90, die ich mit einem Finnlandurlaub verband. Ich überlegte mir: Entweder du gehst hin, sitzt nur rum und hörst zu, oder du stellst dich vorne hin, dann bemerken dich die Leute wenigstens auch.

So kam ich darauf, dort die Idee einer Mailbox in Form von elektronischen Konferenzen zu erklären und irgendwie musste ich das ja auch zeigen. Das bedeutete, von meiner selbstgestrickten Mailbox auf das Fido-Net umzusteigen, denn Fido-Net war damals schon international. Am Vorbereitungstag von FORUM 90 telefonierte ich bei den ganzen lokalen Fido-Net-Mailboxen herum und konnte auf die Art und Weise tatsächlich die Kommunikation mit einer Mailbox vorführen.

1994/1995 wurde ich immer öfter gefragt: „Gehst du nicht ins Internet?" Daraufhin beschloss ich, ich mache beides. Meiner Mailbox verpasste ich einen Gateway, der die

[214] tekom: JAHRESBERICHT 1988/89 (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart: 1989.

Nachrichtenformate umwandelte und bot die Diskussionsrunden seitdem auch in Form von Mailinglisten an.

> Ganz wesentlich war dabei eine tekom-Tagung im Jahr 1993. Da kam Richard Schneider auf mich zu. Herr Schneider studierte in Germersheim Übersetzung und meinte, er wolle für die Übersetzer auch eine Mailbox aufmachen und ob ich ihm dabei helfen könne. Worauf ich antwortete: Meine Infrastruktur hält noch ein paar mehr Leute aus, kümmere du dich um die Öffentlichkeitsarbeit und um die Inhalte, die Technik mache ich. Das war eine meiner weisesten Entscheidungen, denn heute ist auf der Übersetzerseite ein Vielfaches dessen los, was auf der Seite der Technischen Redakteure läuft.[215]

Diese Netzwerke fungieren heute als Mailinglisten, die auch im Internet gespiegelt werden, um eine Recherchemöglichkeit nach Fragestellungen zu bieten, die in zurückliegenden Diskussionen bereits einmal behandelt wurden.

---

[215] von Obert, Alexander: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

3.2.7 Erste Ansätze von Öffentlichkeitsarbeit

Über den gesamten Zeitraum des Bestehens der tekom versuchten die Vorstände, „Öffentlichkeitsarbeit“ zu betreiben. Schon in den ersten Jahren wurden Pressemeldungen geschrieben, wurde zu Pressekonferenzen eingeladen und später gab man sogar Interviews im Radio.[216] Allerdings war man mit den erzielten Ergebnissen nicht sonderlich zufrieden, der Sinn der Öffentlichkeitsarbeit wurde sogar sehr selbstkritisch in Frage gestellt.

> Auch in der vergangenen Berichtsperiode blieb die Öffentlichkeitsarbeit ein kritischer Faktor. Viele Presseorgane wurden angeschrieben und mit Informationsmaterial versorgt. Aber bisher reagierte kein einziges von ihnen. Wenn dieser mühsame Weg beibehalten wird, mag er irgendwann in der Zukunft vielleicht ein gewünschtes Ergebnis erzielen. Doch so unsicher ist dieses Ziel, daß es in keinem Verhältnis zum damit verbundenen Arbeitsaufwand steht [...] [217]

Was zunächst im Unklaren bleibt, sind die Motive der Bemühungen um mehr Publizität. Bei näherem Hinsehen wird aber schnell deutlich, dass das Ziel dieser Aktivitäten nicht war, Pressearbeit im eigentlich üblichen Sinne zu betreiben. Außer dem allgemeinen Wunsch, die tekom und ihre Ziele bekannter zu machen, fehlte eine Kommunikationsstrategie mit dezidierten inhaltlichen oder gar „politischen“ Zielen, die in der Öffentlichkeit kommuniziert werden sollten.

Der Fokus lag in Wirklichkeit auf dem Aspekt der Mitgliederwerbung. Mit der Öffentlichkeitsarbeit wollte der tekom-Vorstand Interessenten gewinnen und möglichst schnell zu Mitgliedern machen. Dies wird im Jahresbericht 1981/82 exemplarisch deutlich:

> In der vergangenen Berichtsperiode stand die Öffentlichkeitsarbeit stärker denn je im Vordergrund.

---

[216] tekom: JAHRESBERICHT 1984/85 (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart: 1985.

[217] tekom: JAHRESBERICHT 1979/80 (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart: 1980.

> Im Sommer ’81 wurde die erste bundesweite Werbeaktion gestartet. Es wurden ca. 400 Leute angeschrieben, die sich mit dem Verfassen technischer Literatur beschäftigen. Die Adressen erhielten wir von unserem Mitglied Günther W. Reichert. Es handelte sich um Teilnehmer seiner Seminaren. Dieser Aktion folgten zwei weitere im Januar und März dieses Jahres.
>
> Insgesamt sind aus diesen Aktionen bisher 19 Mitglieder hervorgegangen. Die tekom hat jetzt 41 Mitglieder gegenüber 23 Mitgliedern zur Frühjahrstagung ’81. (Ein Mitglied ist ausgetreten). Ca. 15 Personen haben aufgrund dieser Aktionen Kontakt mit der tekom aufgenommen, jedoch noch keine Mitgliedschaft beantragt.
>
> Im vergangenen Jahr war geplant, eine Beilage in der Zeitschrift „texten + schreiben“ zu veröffentlichen. Diese Beilage hätte jedoch DM 2500.- gekostet. Das war zum damaligen Zeitpunkt nicht erschwinglich, so daß dieses Projekt vorerst beiseite gelegt wurde.
>
> Stattdessen wurden im Januar dieses Jahres 150 Presseorgane angeschrieben. Günther W. Reichert hatte eine Pressemitteilung verfaßt, in der auf die Misere des Berufsstandes „technischer Autor“ aufmerksam gemacht werden sollte (siehe Anhang). Der Erfolg dieser Aktion war gering: nur zwei telefonische Nachfragen und eine kurze Notiz in der Beilage der Zeitschrift „Management & Seminar“. Dennoch wollen wir diesen Weg der Werbung beibehalten. Wir brauchen dazu noch gute Artikel, Erfahrungsberichte, Diskussionsergebnisse.[218]

Aus den schlechten Erfahrungen mit der „Öffentlichkeitsarbeit“ wurden nur ansatzweise Lehren für die Mitgliederwerbung gezogen. Im Jahresbericht 1980/1981 gab Brigitte Beuttenmüller aber eine geglückte Aktion bekannt:

> Eine weitere Werbeaktion ging erneut an eine Reihe von Firmen im Großraum Stuttgart. Diesmal wurde ein zeitaufwendiger Weg gewählt: es wurde zunächst per Telefon die zuständige Abteilung ausfindig gemacht und dann mit einem Vertreter dieser Abteilung ein Telefongespräch hergestellt. Im Anschluß daran wurde dann Informationsmaterial verschickt.[219]

---

[218] tekom: JAHRESBERICHT 1981/1982 (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart: 1982.

[219] tekom: JAHRESBERICHT 1980/1981 (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart: 1981.

Diese und eine weitere Werbeaktion brachten nach Angabe Brigitte Beuttenmüllers im gleichen Bericht immerhin eine Erfolgsquote von 25%, wie die Anmeldungen zur Frühjahrstagung 1981 zeigten.

Die Verfolgung der weiteren Akten aus dem Archiv zeigt allerdings, dass über viele weitere Jahre hin keine klare Trennung zwischen Mitgliederwerbung und Öffentlichkeitsarbeit vorgenommen wurde und vor allem die Marketingkommunikation erst viel später effektiv gestaltet wurde.

3.2.8 Normen, Standards und Richtlinien

Ingenieure arbeiten sehr stark an Standards, Normen und Richtlinien orientiert. Für alle wesentlichen technischen Gegenstandsbereiche gibt es sie in Hülle und Fülle, vor allem in Form von Checklisten und Beschreibungen von Vorgehensweisen. Diese sollen helfen, das Arbeiten zu erleichtern, Arbeitsschritte wiederholbar zu machen und vor allem fehlerfrei zu gestalten. Insofern sind Normen für neue technische Tätigkeitsgebiete bei Ingenieuren sehr begehrt. In den 80er-Jahren waren Normen für die Technische Dokumentation ein absolutes Desiderat.

In der zweiten Hälfte der 80er-Jahre tauchte das Thema auch im Kreise der tekom auf. Im Jahr 1987 arbeitete der Logistik-Ingenieur Carl-Heinz Gabriel als Beauftragter des Verbandes erstmals in einem Normungsgremium an der Überarbeitung der Norm DIN V8418 mit. Dies war der Einstieg in eine jahrelange Tätigkeit Carl-Heinz Gabriels für die tekom und in ein Themengebiet, mit dem der Verband stetig gewachsen ist und aus dem er nach wie vor einen Teil seiner Reputation bezieht.

> **Carl-Heinz Gabriel:** Ich hatte den Eindruck, dass das alles sehr aktive und fleißige Menschen sind, mit noch nicht sehr tiefen Kenntnissen, hinsichtlich der Normen zum Beispiel. Was mir dann nach neun Jahren tekom mangelhaft erschien, war auch, dass die Satzungsziele nicht erreicht wurden. Als ich das auf einer Mitgliederversammlung ansprach, sagte Frau Beutenmüller: „Wir sind ja nur vier Leute im Vorstand und wir könnten gut Hilfe gebrauchen." Und ich sagte leichtsinnigerweise, der Vorstand müsse sich melden.
>
> Vier Wochen später kam dann ein Entwurf der DIN V8418, der damals im Normenausschuss überarbeitet wurde, mit der Bitte von Frau Beuttenmüller, mal reinzuschauen. Das habe ich getan – und das war der Beginn einer sehr langen Freundschaft. Ich habe für die tekom einen etwa fünfseitigen Einspruch verfasst und an den Normenausschuss Maschinenbau geschickt. Das zog Kreise, weil dort natürlich Einsprüche unangenehm waren. Man versuchte die Einsprüche der tekom wegzudiskutieren, aber ich bin hart geblieben. Ich wusste, dass es zwei Begriffe gab, die ich nutzen konnte. Das sind die Begriffe „interessierter" und „betroffener" Kreis. Das habe ich damals ausgespielt gegenüber dem Herrn, der mich anrief und versuchte, mich

dazu zu bringen, dass ich den Einspruch zurückziehe. Ich sagte ihm, dass dann die tekom mit ihren 350 Mitgliedern nicht hinter der Norm stehe. Das wollte er natürlich auch nicht, und so wurde mein Einspruch weitgehend umgesetzt.

Von 1988 bis 2003 gab es die DIN V8418 und sie wurde jetzt ungültig, da wir ja auch weiter gearbeitet haben. Wir haben in den 90er-Jahren den ISO-Guide 37 mit dem Normenausschuss „Gebrauchstauglichkeit" entwickelt und darauf aufbauend ist die Norm DIN EN 62079 „Erstellung von Anleitungen, Struktur, Inhalt und Darstellung" entstanden und hat die DIN EN 8418 abgelöst:[220]

Die Mitarbeit von Carl-Heinz Gabriel an der Norm DIN EN 8418 legte den Grundstein für viele weitere Engagements dieser Art. Im Folgenden sind die wichtigsten Normungsprojekte aufgelistet, an denen die tekom unter Leitung von Carl-Heinz Gabriel maßgeblich mitgewirkt hat.

DIN V8418 Benutzerinformationen, Mitarbeit seit 1986

- Die DIN V8418 gibt Hinweise für die Erstellung, den Aufbau, Inhalt und Gliederung einer Benutzerdokumentation. Sie ist noch immer eine wichtige produktunabhängige Norm, die den Autoren für Technik sagt, was eine Benutzerinformation generell enthalten soll.[221]

ISO/IEC Guide 37, Instructions for use of products of consumer interest, Mitarbeit seit 1991. Der Leitfaden wendet sich an

- Produktentwickler, Hersteller, Verfasser von Benutzerinformationen oder sonstige Personen, die an der Planung und Formulierung derartiger Anweisungen beteiligt sind.
- Normengremien für die Erstellung von produktorientierten Normen.

---

[220] Gabriel, Carl-Heinz: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[221] tekom: Rechts- und Normenpraxis, Loseblattwerk. Stuttgart: tekom, 1998.

- Die Empfehlungen sollen in Verbindung mit den besonderen Forderungen an Gebrauchsanweisungen angewendet werden, wie sie in Normen für bestimmte Produkte oder Produktgruppen niedergelegt sind.[222]

VDI-Richtlinie 4500 Technische Dokumentation Blatt 1 bis Blatt 3, seit 1994

- Die Richtlinie VDI 4500 Blatt 1 definiert die grundlegenden Bestandteile und Anforderungen nach allgemeinen Rechtsgrundlagen an Benutzerinformationen. Benutzerinformationen gelten als Bestandteil eines Produkts und als Schnittstelle zwischen Hersteller und Anwender.
- Die Richtlinie VDI 4500 Blatt 2 (Entwurf) gibt Hilfestellungen für Art, Inhalt und Ausführung unternehmensinterner Technischer Dokumentation, die aufgrund von Rechtsnormen, technischen Normen oder öffentlichen Forderungen zu erstellen sind.
- Die Richtlinie VDI 4500 Blatt 3 (Entwurf) gibt Hilfestellung für die Erstellung und Verteilung von elektronischen Ersatzteilinformationen. Nachdem es bereits heute Stand der Technik ist, dass Ersatzteilkataloge elektronisch erstellt und über elektrische Medien oder Druckmedien verteilt werden, sind teilweise Lösungen entstanden, die verhindern, dass Zulieferer und Besteller die auszutauschenden Daten unmittelbar weiterverarbeiten können, weil unterschiedliche Strukturen und Datenformate verwendet werden.[223]

DIN 2345, Übersetzungsaufträge, Mitarbeit seit 1995 (Carl-Heinz Gabriel und Dr. Gernot Sander)

- Diese Norm informiert über die Anforderungen an Übersetzungsaufträge in Bezug auf Ausgangstext, Zieltext, Auftraggeber, Übersetzerauswahl, Ablauforganisation und Prüfung von Übersetzungen. Die Norm richtet sich an alle am Übersetzungsauftrag Beteiligten.[224]

DIN 6789 Teil 1 Dokumentensystematik, Mitarbeit seit 1997

---

[222] tekom: Rechts- und Normenpraxis, Loseblattwerk. Stuttgart: tekom, 1998

[223] WEKA: TD, Technische Dokumentation, Loseblattwerk, Band 1 Kapitel 3. Augsburg: Weka-Verlag, 2002.

[224] tekom: Rechts- und Normenpraxis, Loseblattwerk. Stuttgart: tekom, 1998.

- Durch diese DIN-Norm wird ein einheitlicher Rahmen für den formalen Aufbau der Technischen Dokumentation vorgegeben, ohne den Spielraum des Anwenders zur anwenderbezogenen Gliederung der erstellenden Produktdokumentation einzuschränken.[225]

IEC 62079 Erstellen von Anleitungen, Mitarbeit seit 1997 (Carl Heinz Gabriel und Michael Rust).

- Der Zweck dieser europäischen Norm ist eine Zusammenstellung von Forderungen und methodischen Regeln, die bei dem Erstellen von Anleitungen für Benutzer von Produkten zu befolgen sind. Welche Anleitungen für ein Produkt geliefert werden, ergibt sich in vielen Fällen aus den Verhandlungen zwischen Hersteller/Lieferant und Kunden. Für solche Verhandlungen kann diese Norm als Rahmen dienen, der alle möglichen Arten von Anleitungen auflistet.[226]

IEEE 1063 Standard for Software User Documentation, Mitarbeit seit 1998.

- Der Standard gilt sowohl für gedruckte als auch für elektronische Dokumentation für die Nutzung von Software. Er betont, dass zu Beginn der Dokumentationsplanung die Software, die Benutzungsoberfläche, die Aufgabe, die die Benutzer mit der Software durchführen sollen, klar identifiziert werden müssen. Erfolgreiche Benutzungsdokumentation ist zusätzlich zu den in diesem Standard niedergelegten Forderungen zur Struktur, zum Inhalt und Format auch das Ergebnis sorgfältiger Zielgruppenanalyse, sorgfältiger Software- und Dokumentationsentwicklung und guten Schreibstils. Schließlich wird ein Test zeigen, ob die Benutzungsdokumentation leicht durch die vorgesehenen Personen für den vorgesehenen Zweck anwendbar ist.[227]

Aus der Normenarbeit heraus entstanden Publikationen wie Normenlisten, Leitlinien und die Loseblattsammlung der tekom.

---

[225] WEKA: TD, Technische Dokumentation, Loseblattwerk, Band 1 Kapitel 3. Augsburg: Weka-Verlag, 2002.

[226] ebenda

[227] Gabriel, Carl-Heinz: „Neue Normen und Richtlinien“, in: technische kommunikation (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 1). Stuttgart: 1999.

Michael Fritz: Heute gibt es eine ganze Reihe von Ausarbeitungen und Broschüren usw. Was war der Einstieg?

Carl-Heinz Gabriel: Das Rahmencurriculum und die „Richtlinie Technische Dokumentation beurteilen“. Ich habe eine allererste Normenliste schon früher einmal für die ‚tekom nachrichten’ erstellt, die war aber nicht so umfangreich. Herr Fröhlich von der Firma Siemens führte eine datenbankgestützte Normenliste und hat daraus die erste umfangreiche tekom-Normenliste erstellt. Diese Liste brachte der tekom eine weitere Anerkennung. Das war schon ein Meilenstein. Später kam dann der „Leitfaden Betriebsanleitungen“ dazu.

Michael Fritz: Diese Normenliste haben Sie dann später weitergeführt?

Carl-Heinz Gabriel: Nein, ich hatte eine andere Idee. Da Normentitel nicht so viel aussagen, wollte ich Normenkommentare oder Kurzbeschreibungen erstellen, und zwar mit Hilfe der Mitglieder. Ich habe lange dafür geworben, dass einige Autoren das ehrenamtlich machen,

> habe aber niemanden gefunden. Irgendwann bekam Herr Eisinger vom WEKA Verlag Wind davon und sprach mich auf einer Tagung an, ob wir das nicht gemeinsam machen könnten. WEKA würde ein kleines Honorar ausloben und wir dürften diese Normenkommentare ebenfalls verwenden. So ist das auch realisiert worden und läuft heute noch. Diese Kommentare stellen Normen vor, aus deren Titel man häufig nicht ersehen kann, dass sie etwas über Technische Dokumentation enthalten. Das ist heute in unser Loseblattwerk eingeflossen.[228]

Durch diese Normenarbeit machte sich die tekom einen Namen in Fachkreisen und legte damit den Grundstein für den raschen Aufstieg des Verbandes in den darauf folgenden Jahren.

---

[228] tekom: Rechts- und Normenpraxis, Loseblattwerk. Stuttgart: tekom, 1998.

3.2.9 Zusammenfassung

Die Phase von 1985 bis 1989 ist gekennzeichnet durch einen ersten signifikanten Zuwachs der Mitgliederzahl. Dieser lässt sich dadurch erklären, dass die tekom als Verband ihre organisatorischen Strukturen gefunden, ihre Fachthemen und Arbeitsziele definiert und den fachlichen Austausch begonnen hatte. Mit den ersten Seminaren und Tagungen sowie mit der Zeitschrift waren erste Grundsteine für typische Mittel der Fachkommunikation gelegt.

Dem Wunsch einiger Pioniere unter den Mitgliedern entsprechend, wurde mit dem Akustikkoppler eines der ersten modernen elektronischen Kommunikationsmedien erprobt, das aber aufgrund der technischen Unreife dieses Mediums, aber auch mangels finanzieller Ressourcen nur wenige Anwender fand.

Besonders interessant scheint zu sein, dass sich der Kanon an Fachthemen, die der Verband zu „vertreten“ beanspruchte, schon weitgehend herausgebildet hatte und in den folgenden Jahren – entsprechend der inhaltlichen Weiterentwicklung des Faches und der zur Verfügung stehenden Werkzeuge der Technischen Redakteure – auf dieser Basis Schritt für Schritt weiter ausgebaut werden konnte.

3.3 Neue Impulse (1990 – 1993)

3.3.1 Generationswechsel – ein neuer Vorstand

Im Jahr 1989 deuteten sich gravierende Veränderungen in der Verbandsstruktur an. Die Satzung wurde gründlich überarbeitet und um eine Wahlordnung ergänzt, die zukünftig für den Vorstand eine Briefwahl vorsah.

> Weil in der Regel nur ein Teil der Mitglieder an den Mitgliederversammlungen teilnimmt, sich an den Wahlen aber möglichst alle Mitglieder beteiligen sollen, finden die Wahlen als Briefwahl statt.[229]

Diese Wahlordnung sollte für die Zukunft eine sehr wichtige Rolle spielen, denn sie stabilisiert durch die Briefwahl den jeweils amtierenden Vorstand, da es der Mitgliederversammlung unmöglich ist, den Vorstand direkt abzuwählen.

Besonders wichtig war die Erweiterung des gesetzlichen Vorstandes um die neu geschaffenen Ressorts mit ihren Ressortleitern zum „Gesamtvorstand“ (GV), dem auch zwei gesondert von den Regionalgruppenleitern zu wählende Regionalgruppenvertreter angehörten.

Die erste Vorstandswahl nach der neuen Ordnung brachte mit Claus Noack einen neuen Ersten Vorsitzenden. Weitere Vorstandsmitglieder waren Christine Wallin-Felkner (Stellvertretende Vorsitzende), Brigitte Beuttenmüller (Schriftführerin) und Detlef Carstens (Schatzmeister).[230.] Die Ressortleiter waren Dr. Michael Krause (Aus- und Weiterbildung), Jerry

---

229 tekom: Wahlordnung (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 1). Stuttgart: 1989.

230 In der Briefwahl bestand zunächst Stimmengleichheit zwischen Erika Endter und Detlef Carstens. Durch Münzwurf kam zunächst Endter ins Amt, sie erschien aber schon nicht zur ersten Vorstandssitzung und Herr Carstens rückte ins Amt nach. tekom: Die Wahl zum tekom-Vorstand 90 (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 1989.

Hans Austin (tekom nachrichten), Rudolf Franz (Tagungen), Carl-Heinz Gabriel (Kontakte zu Verbänden und Institutionen), Neil Robb (Presse) sowie Wolfgang Gärtner und Herbert Herzke (Vertreter der Regionalgruppen).[231]

Im Zuge der Satzungsüberarbeitung wurden auch der Wahlausschuss und der Vereinsausschuss als neue Gremien etabliert. In den ersten Vereinsausschuss wurden Gabi Fischer, Heinz Hauer, Fredi Putschkat, Dr. Hans Springer und Dagmar Tratschitt-Falkenhage gewählt.[232]

Die erste Amtszeit des neuen Vorstands, die im Januar 1990 begann, markiert für die tekom zugleich die beginnende Ablösung der Gründergeneration und den daraus resultierenden Generationswechsel. Die Gründerin Brigitte Beuttenmüller war das einzige Vorstandsmitglied, das noch der „Gründergeneration“ angehörte.

> **Brigitte Beuttenmüller:** Ablöseprobleme gab es sicherlich irgendwann, wegen der Veränderungen hat es natürlich nicht nur glückliche Stunden gegeben. Wenn ich allerdings heute sehe, was aus der tekom geworden ist, bin ich ganz glücklich und stolz.
>
> Letzten Endes finde ich es unglaublich, dass ich eine derjenigen war, die dazu beigetragen haben, die tekom zu gründen. Ich finde das wunderschön. Damals war es auch sinnvoll, dass ich mich stärker aus der aktiven, wenn auch ehrenamtlichen, Tätigkeit bei der tekom herausgezogen habe, da ich mich ja beruflich verändert hatte.
>
> Um einen Verein professionell vorantreiben zu können, ist es erforderlich, dass dort Menschen tätig sind, die diesen Beruf aktiv ausüben und die Veränderungen im Berufszweig kennen, mittragen und diese in den Verein einbringen. [233]

Durch die Satzungsreformen und mit der Wahl des neuen, erweiterten Vorstandes war der Grundstein zu einer langen Kontinuität im Vorstand gelegt. Denn die meisten der damaligen Vorstandsmitglieder sind bis heute

---

[231] tekom: Statistiken (tekom-Archiv, Statistiken, Ordner 1). Stuttgart: 2004.

[232] ebenda

[233] Beuttenmüller, Brigitte: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

im Amt (Claus Noack, Detlef Carstens, Herbert Herzke und bis Ende 2004 auch Carl-Heinz Gabriel).

Sicherlich hat diese enorme personelle Kontinuität auch zu einer kontinuierlichen Entwicklung des Verbandes und damit auch der verschiedenen Aspekte der Kommunikation entscheidend beigetragen.

3.3.2 Intensivierung der ehrenamtlichen Arbeit – das neue Aktionsprogramm

Der neue Vorstand hatte sich auf Grundlage eines Brainstormings und der Ergebnisse einer Fragebogenaktion bei den Mitgliedern ein umfangreiches Aktionsprogramm zugelegt.

In einem „Ziele für die nächsten drei Jahre“ benannten Papier finden sich 145 Aktionspunkte von „Neuen Feedback-Bogen erarbeiten“ bis „für das BIBB (Bundesinstitut für Berufsbildung) ein durchgängiges Ausbildungskonzept schaffen“. Die Punkte sind weder gewichtet noch priorisiert und beinhalten alte und neue Daueraufgaben, kurzfristige Aktivitäten, neue Projekte, Investitionen und viel Organisatorisches.[234] Bei Sichtung der folgenden Jahresberichte lässt sich allerdings feststellen, dass viele dieser Aufgaben erledigt wurden, andere aber bis heute offene Posten geblieben sind und weiter bearbeitet werden.

Eine systematische Vorgehensweise des neuen Vorstands lässt sich zwar nicht unbedingt feststellen, wohl aber eine große Kreativität und der ungeheure Optimismus, dass diese vielfältigen Aufgaben von einer Gruppe von elf ehrenamtlichen Vorständen in einer Amtszeit bewältigt werden könnten.

Die Arbeit wurde weiterhin weitgehend ehrenamtlich geleistet. Die Erfolge dieses neuen Vorstandes wurden sicherlich durch die Intensivierung der Arbeit ermöglicht, die von den neuen Ressortleitern ausging. Das Ressort „tekom-nachrichten“ hatte die redaktionelle Gestaltung der Zeitschrift und deren weitere Profilierung als Fachzeitschrift zur Aufgabe. Das Ressort „Tagungen“ bereitete die Tagungen mit der angeschlossenen Ausstellung

---

[234] tekom: Ziele für die nächsten drei Jahre (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 12). Stuttgart: 1990.

vor und führte diese zweimal jährlich durch, unterstützt durch eine Anzahl sehr engagierter, ebenfalls ehrenamtlich mitwirkender Mitglieder. Das Interview mit Rudolf Franz anschaulich die Arbeitsweise der Ressorts:

> **Rudolf Franz:** Ich wurde 1985 in der tekom aktiv. Meine erste große Aufgabe, um die ich von Frau Beuttenmüller gebeten wurde, war der Aufbau der Dokumentationsausstellung zum 10-jährigen Bestehen der tekom 1988. Die Ausstellung hat damals große Resonanz bei Ausstellern und Firmen gefunden.
>
> Leiter des Ressorts „Tagungen" wurde ich, als die Vorstandserweiterung von vier auf zwölf Personen beschlossen wurde. Nach dieser Entscheidung und der Wahl 1989 fand meine erste Tagung statt. Sie war 1990 in Hannover, wobei da schon Vorarbeiten von Frau Beuttenmüller und einigen anderen Personen geleistet worden waren.
>
> Als Ressortleiter hatte ich die komplette Verantwortung, einschließlich der Aufstellung des Budgets und der Verwaltung des Geldes. Diese ganze finanzielle Übersicht, einschließlich Vorbereitung, Reisen, Tagungsorte aussuchen, Inhalte bestimmen usw., lag damals in meiner Verantwortung. Wobei ich mir natürlich immer auch Rat im Vorstand und bei verschiedenen anderen Personen geholt habe.[235]

Das Ressort „Verbände und Institutionen" koordinierte die Zusammenarbeit mit anderen Verbänden wie VDI (Verein Deutscher Ingenieure), DTT (Deutscher Terminologie Tag) und BDÜ (Bund Deutscher Übersetzer) und baute die Kontakte zu den Normungsverbänden aus.

> **Carl-Heinz Gabriel:** Das damalige Aufgabengebiet hieß „Verbände und Institutionen". Als ich das übernahm, machte ich erst einmal Öffentlichkeitsarbeit. Ich trat praktisch an alle Institutionen heran, die es gab. Ich schrieb an die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und den Bundesminister für Arbeit und Sozialordnung und ich fragte ihn gleich, wann er die DIN V 8418 in den Anhang A der allgemeinen Verwaltungsvorschrift aufnehmen will.[236]

---

[235] Rudolf, Franz: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[236] Gabriel, Carl-Heinz: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Das Ressort „Presse“ führte die Pressearbeit durch und erstellte den Pressespiegel. Die beiden RG-Vertreter sollten die Belange der Regionalgruppen in die Vorstandsarbeit einbringen.

Die Mitgliederzahl in diesem Zeitraum stieg von 980 im Jahre 1990 um fast 1000 Mitglieder auf 1990 Mitglieder im Jahr 1992. In diesem Jahr erreichte die Frühjahrstagung die Zahl von 439 Teilnehmerinnen und Teilnehmern, die Herbsttagung die Rekordzahl von 496 und eine zusätzliche Online-Tagung noch einmal die Zahl von 120 Besuchern. Hinzu kamen eine größere Anzahl an Seminaren.[237]

Womit dieser rapide Zuwachs zu erklären ist, kann aus heutiger Sicht empirisch nicht mehr exakt belegt werden. Die Analyse der Inhaltshäufigkeit von Themen der Zeitschrift ‚tekom nachrichten’ Anfang der 90er-Jahre lässt aber darauf schließen, dass besonders drei Themen den Zulauf in dieser Zeit bewirkt haben könnten: die Verrechtlichungstendenzen durch das Produkthaftungsrecht und die EG-Maschinenrichtlinie, ein Boom in der Aus- und Weiterbildung Technischer Redakteure und das Hinzukommen neuer Themengebiete wie der Online-Dokumentation und später des Hypertext.[238]

---

[237] tekom: Statistiken (tekom-Archiv, Statistiken, Ordner 1). Stuttgart: 2004.

[238] ebenda

3.3.3 Produkthaftungsgesetz und Maschinenrichtlinie geben wichtige Impulse

Anfang der 90er-Jahre kamen neue gesetzliche Anforderungen im Bereich Produkthaftung und Maschinensicherheit von der EU auf die Mitgliedsstaaten zu und führten dort im Rahmen der Harmonisierung zu nationalen Gesetzgebungen. In der Industrie verbreitete sich Unsicherheit darüber, wie man sich auf diese Neuerungen einzustellen habe. Es waren einerseits externe Experten gefragt, die über den notwendigen Sachverstand in Bezug auf die notwendigen Maßnahmen verfügten, andererseits erkannten viele Firmen, dass sie internes Fachpersonal benötigen würden, um die Einhaltung der neuen rechtlichen Anforderungen zu gewährleisten. In beiden Rechtsgebieten kam der Technischen Dokumentation eine besondere strategische Bedeutung zu. Die Maschinenrichtlinie legte eindeutig fest, dass keine Maschine mehr ohne Dokumentation in den „Verkehr“ gebracht werden darf.

> Durch die neue EG-Richtlinie gewinnen technische Dokumentationen und Betriebsanleitungen einen neuen Bedeutungszuwachs, der ihnen eine strategische Funktion zuweist: ab 1993 werden sie nicht mehr nur *eine* Komponente der Absatzpolitik, sondern juristisch unverzichtbare Produktbestandteile und unverzichtbare Glieder der Absatzkette sein.[239]

Verschärft wurde diese Situation für die Industrie dadurch, dass am 1. Januar 1990 für die Bundesrepublik Deutschland das neue Produkthaftungsgesetz (PHG) in Kraft trat, das im Zusammenhang mit der Öffnung des Binnenmarktes 1992 die Haftung verschärfte. Diese Angleichung der Rechtsvorschriften war erforderlich, weil deren Unterschiedlichkeit den Wettbewerb verfälschen, den freien Warenverkehr innerhalb des Gemeinsamen Marktes beeinträchtigen und zu einem unterschiedlichen Schutz

---

[239] de la Roza, Rafael: „Die EG-Richtlinie Maschinen: Strategische Bedeutung der technischen Dokumentation“, in: tekom Nachrichten 2.91 (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 2). Stuttgart: 1991.

des Verbrauchers vor Schädigungen seiner Gesundheit und seines Eigentums durch ein fehlerhaftes Produkt führen kann.[240]

> Wird durch den Fehler eines Produktes jemand getötet, sein Körper oder seine Gesundheit verletzt oder eine Sache beschädigt, so ist der *Hersteller, Quasi-Hersteller, EG-Importeur oder Händler* verpflichtet, den daraus entstandenen Schaden zu ersetzen. Somit gibt es innerhalb der EG immer einen Anspruchgegner.[241]

Damit eng verbunden ist das Risiko des Instruktionsfehlers, also von fehlenden, unklaren, unvollständigen oder gar fehlerhaften Gefahrenhinweisen. Dieser führt ebenso wie ein allgemeiner Fehler eines Produktes zu Schadenersatzansprüchen der Geschädigten und macht damit eine fehlerhafte Dokumentation zu einem Haftungsrisiko.

> Mit diesem neuen Gesetz wird die Produkthaftung verschärft und das Haftungsrisiko für die Produzenten wie auch für technische Autoren und Redakteure wesentlich erhöht. Bei den technischen Autoren/Redakteuren sind besonders die Selbständigen in ihrer Eigenschaft als Unternehmer durch ein neues Haftungsrisiko betroffen. Aber auch für Angestellte ergeben sich neue Sorgfaltsmaßstäbe für die tägliche Arbeit.[242]

Wahrscheinlich sind diese beiden gesetzlichen Neuerungen der Faktor, der zu einem erhöhten Bedarf der Industrie an der Sachkompetenz eines Fachverbandes wie der tekom führten. Denn damit wurde die Notwendigkeit einer professionellen Technischen Dokumentation und der

---

[240] tekom: Rechts- und Normenpraxis, Loseblattwerk. Stuttgart: tekom, 1998.

[241] Thorwart, Carl Otto. "Produkthaftung 92", in: tekom Nachrichten 2.90 (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 2). Stuttgart: 1990.

[242] Jörissen, Hermann/Hülk, Christa. „Die Verschärfung der Produkthaftung in Deutschland und Europa", in: tekom Nachrichten 1.90 (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 2). Stuttgart: 1990.

Bedarf an qualifiziertem Fachpersonal deutlich erhöht. Die in diesem Bereich tätigen Personen suchten nach Qualifizierungsmöglichkeiten, die ihnen die tekom mit ihrem Informations- und Weiterbildungsangebot bieten konnte.

> **Carl-Heinz Gabriel:** Wir erlebten schon einen Mitgliederzuwachs, als die DIN V 8418 überarbeitet wurde. Offenbar hat die Industrie gedacht, die tekom scheint ja doch etwas zu sein, das ernst zu nehmen ist. Wir hatten damals auch schon eine Reihe von Firmenmitgliedschaften. Aber die Maschinenrichtlinie und die Produkthaftung haben einen weiteren Zulauf gebracht, weil man unsicher war – und bei der tekom gab es kostenfrei Informationen, es gab die Informationsveranstaltungen, es gab das neue Tagungskonzept etc.[243]

Diese Beschäftigung mit den rechtlichen Aspekten der Technischen Kommunikation wurde spätestens in den 90er-Jahren zum möglicherweise wichtigsten Bestandteil des Themenkanons der tekom. Sie zog sich kontinuierlich durch alle Publikationen und Veranstaltungen der tekom und mündete später in eine Reihe von Dienstleistungen, die zur Unterstützung der Mitglieder angeboten wurden.

---

[243] Gabriel, Carl-Heinz: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

3.3.4 Rahmencurriculum und erste Studiengänge

Der Vorstand hatte im Mai 1990 eine Arbeitsgruppe beauftragt, ein Rahmencurriculum zu entwickeln, das als Basis für die Ausbildung zum Technischen Redakteur dienen sollte. Es sollte Bildungsträgern, Dozenten, Institutionen und Hochschulen einen normativen Rahmen zur Ausbildung von Technischen Redakteuren bieten.

Als Grundlage der Arbeit diente der AG der 2. Entwurf des Berufsbildes „Technischer Redakteur" des tekom-Bildungsausschusses. Die Zielgruppen des Rahmencurriculums waren private und staatliche Bildungsträger sowie Hochschulen, die die Einführung eines kompletten Studiums oder Seminare zum Berufsbild des Technischen Redakteurs planten. Das „gabi"-Papier konnte zwar auch herangezogen werden, es war aber zu sehr nach den Vorgaben der Bundesanstalt für Arbeit strukturiert und entsprach nicht in ausreichender Weise den Praxisanforderungen der genannten Zielgruppen.

> Das AuW-Konzept, das für die Bundesanstalt für Arbeit erstellt wurde, soll vervollständigt und aktualisiert werden. Es soll ein Konzept werden für eine Ausbildung sowohl an Hochschulen, Fachhochschulen, IHKs, etc. Das Konzept soll als tekom-Broschüre gedruckt werden.[244]

Die Arbeitsgruppe bestand aus den Mitgliedern Adelhardt, Eickemeyer, Hadwiger, Kirschner und Dr. Schmidt. Die Arbeit wurde im Juni 1990 aufgenommen, am 30.11.1993 wurde die Broschüre dann dem Vorstand in ihrer endgültigen Form übergeben.

Das Rahmencurriculum bot Orientierungshilfen für Ziel- und Inhaltsplanungen an. Es beinhaltete einen umfassenden Katalog von Schlagworten, die die meisten Bereiche der Technischen Dokumentation abdeckten, nannte verbindliche Leit- und Richtziele, empfahl Grobziele und

---

[244] tekom: Protokoll 2. Gesamtvorstandstreffen 9.5.1990 (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 15). Stuttgart: 1990.

nannte anhand von Beispielen Lerninhalte, mit denen die Ziele erreicht werden konnten. Es wurde damit zum Vorläufer der heutigen „Leitlinie für die Aus- und Weiterbildung Technischer Redakteure“. Das Rahmen-curriculum diente aber auch einer weiteren Verfestigung des Themen-kanons der Technischen Kommunikation und zur Profilierung der tekom als Berufsverband.

Gliederung der Lernziele

- Technische Dokumentation
- Tätigkeiten des Technischen Redakteurs
- Gliederungssystematik der Lernziele

Lernziele und Lerninhalte

- Entstehungsprozeß
- Recherchetechniken und -werkzeuge
- Aspekte der Internationalisierung und Nationalisierung
- Linguistische Aspekte, Schreibprinzipien und Schreibtechniken
- Schreibwerkzeuge
- Visualisierungstechniken und -werkzeuge
- Medienaspekte
- Gestaltungsprinzipien

Vermittlungsprozeß

- Aspekte von Informationen und Techniken zur Informationsauswahl
- Allgemeine psychologische Aspekte
- Pädagogische Aspekte
- Normative und rechtliche Aspekte
- Kommunikationsprinzipien
- Kommunikationstechniken
- Strukturierungstechniken und -werkzeuge
- Produktionsprozeß

- EDV als Werkzeug
- Satztechniken und -Werkzeuge
- Techniken und Werkzeuge für Produktion und Vertrieb
- Betriebswirtschaftliche Aspekte und Prinzipien
- Projektmanagementtechniken und -werkzeuge
- Qualitätssicherungstechniken- und –werkzeuge[245]

Ein umfangreiches Fachwortverzeichnis rundete das Rahmencurriculum ab. Es ist bis heute in Gebrauch, wurde aber teilweise durch die Qualifizierungsbausteine abgelöst. Zwischen 1990 und 1993 wurden dann die ersten Studiengänge und Studienangebote eingerichtet:

FH Hannover, Studiengang Technische Redaktion, Vollzeit-Ausbildung, im Fachbereich Informations- und Kommunikationswesen, Abschluss: Diplom-Redakteur/in (FH)

FH der Deutschen Telekom Leipzig, Vollzeitstudiengang mit Schwerpunkt Technische Dokumentation und Kommunikation in der Nachrichtentechnik, Abschluss: Diplomingenieur/in für Nachrichtentechnik (FH)

Uni Hildesheim, Wahlpflichtfach im Diplomstudiengang Fachübersetzer, Abschluss: Diplom-Fachübersetzerin/in mit entsprechendem Vermerk „Technische Dokumentation“

FH Frankfurt am Main, berufsbegleitender Lehrgang zur Technischen Dokumentation, Abschluss: Zertifikat über erfolgreiche Teilnahme.

TU Berlin, Aufbaustudiengang zum Diplom-Medienberater mit Schwerpunktthema Technical Writing, Abschluss Diplom-Medienberater[246]

Damit hatte die tekom einen weiteren Schritt zur Etablierung des Berufes gemacht. Eine Reihe weiterer Hochschulen kamen bis zum Jahre 2004 hinzu, namentlich die Fachhochschulen Karlsruhe, Merseburg, Aalen, Gelsenkirchen, Gießen-Friedberg, Ulm und Furtwangen sowie die RWTH Aachen.

---

[245] tekom: tekom-Rahmencurriculum. Stuttgart: tekom, 1993.

Als Folge der ersten Absolventenjahrgänge erfuhr der Beruf eines diplomierten Technischen Redakteurs in der Industrie eine breite Anerkennung und die Absolventen trugen sicherlich dazu bei, höhere Qualitätsmaßstäbe für die Qualifikation Technischer Redakteure zu verbreiten.

Für die Arbeit der tekom entstand eine neue Zielgruppe, nämlich die der Hochschullehrer und ihrer Studenten.

[246] tekom: Studienführer. Technische Kommunikation und Dokumentation, Studiengänge und Studienangebote an Hochschulen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Stuttgart: tekom, 1997.

3.3.5 Die erste Dienstleisterbroschüre

Im Jahre 1990 wurde die erste Dienstleisterbroschüre der tekom erstellt.

> „Diese Broschüre bietet erstmals eine Übersicht über Dienstleistungsangebote selbständiger tekom-Mitglieder. Sie wurde aufgrund freiwilliger Angaben der jeweiligen Firmen erstellt. Die Broschüre richtet sich an alle, die sich schnell und konkret über Angebote im Bereich der technischen Dokumentation informieren wollen, beispielsweise um Dokumentationen auf bestimmten Gebieten erstellen zu lassen, sich über firmeneigene Dokumentationen beraten zu lassen u. A.
>
> Die Anbieter sind alphabetisch nach ihrem Firmennamen erfaßt. Das Inhaltsverzeichnis bietet einen Überblick über alle Anbieter. Am Ende der Broschüre finden Sie zwei Indizes: die Anbieter sind entsprechend ihrer jeweiligen Erfahrungsgebiete geordnet sowie entsprechend des Postleitzahlenbereichs ihres Firmensitzes.“[247]

In der Broschüre stellen sich 45 Firmen nach folgendem Schema vor:

- Anbieter
- seit wann existiert die Firma
- Erfahrungsgebiete
- länderspezifische Kenntnisse
- Mitarbeiteranzahl
- Beschäftigte
- Grafiksysteme
- Serviceleistungen
- Firmenadressen und Ansprechpartner

Damit war es zum ersten Mal gelungen, alle Dienstleister, die Mitglied der tekom waren, nach einem Schema zu erfassen. In der Broschüre konnten die Dienstleister auch eine Anzeige schalten. Später wurde die Broschüre

[247] tekom: Dienstleistungsangebote der Selbständigen in der tekom. Stuttgart: tekom, 1990.

nur noch auf Diskette herausgegeben, um aktueller zu sein. Durch die Einführung des tekom-WebPortals können Interessierte die Dienstleisterfirmen im Internet suchen.

3.3.6 Das neue Tagungskonzept

Einen wesentlichen Beitrag zum nachhaltigen Wachstum der tekom brachte das neue Tagungskonzept für die tekom-Tagungen. Dieses beruhte zunächst und hauptsächlich darauf, dass der Vorstand entschieden hatte, nicht mehr wie bisher wechselnde Personenkreise mit der Vorbereitung und Durchführung zu beauftragen, sondern einen festen Tagungsleiter, der gleichzeitig als Ressortleiter fest im Vorstand verankert war.

Des Weiteren war eigens eine Arbeitsgruppe eingerichtet worden, die laut dem Ressortleiter Rudolf Franz vom Vorstand folgenden Auftrag erhalten hatte:

- Empfehlungen für die langfristige Konzeption und Gestaltung der Tagungen, falls bei Mitgliedern und potentiellen Tagungsteilnehmern eine Tagungsmüdigkeit auftritt.
- Untersuchung über rechtliche, finanzielle und organisatorische Fragen in Zusammenhang mit der Herausgabe eines Tagungsbandes.[248]

Die Arbeitsgruppe war sich über die Kommunikationswünsche der Tagungsteilnehmer einig. Diese waren bei der letzten Tagung mittels eines Fragebogens ermittelt worden. Der Erfahrungsaustausch stand dabei im Vordergrund der Teilnehmer.

> Die mit Abstand wichtigste Motivation, eine Tagung zu besuchen, ist der Erfahrungsaustausch und die Kontaktmöglichkeiten, die eine solche Tagung bietet. Fortbildung und neue Wissensgebiete sind der nächste Punkt. Gezielte Wünsche nach bestimmten Themen sind jedoch nicht erkennbar.[249]

Um die Tagungen interessanter zu machen und neue Teilnehmerkreise zu erschließen, wollte man intensiver mit anderen Verbänden, Fachbereichen

---

[248] tekom: Protokoll Sitzung der Arbeitsgruppe „Tagungskonzepte“ (tekom-Archiv, Arbeitsgruppen, Ordner 1). Stuttgart: 1993.

[249] ebenda

und Wissenschaftsgebieten zusammenarbeiten. Einigkeit herrschte offensichtlich auch darüber, dass eine klarere Zielgruppenausrichtung angestrebt werden sollte. Mit der näheren Definition von Zielgruppen und Schwerpunktthemen für die Tagung hatte man allerdings Schwierigkeiten.

Als Lösung wurde beschlossen, einen „Redaktionsplan“ für die nächsten Tagungen zu entwickeln.

Dem Wunsch des Vorstands nach einem Tagungsband wollte die Arbeitsgruppe nicht nachgehen. Offenbar gab es Widerstände innerhalb der Gruppe gegen eine solche Veröffentlichung, die aber nicht im Protokoll vermerkt wurden. Ein Tagungsband sei nur sinnvoll, wenn

- es Schwerpunktthemen gibt
- die Qualität der Beiträge im Sinne einer Herausgeberfunktion geprüft wird
- es ein einheitliches Layout für den gesamten Band gibt
- er pünktlich zu jeder Tagung erscheint
- es Kriterien darüber gibt, welche Tagungsbeiträge hineinkommen und welche nicht (es gibt auch nicht veröffentlichbare Veranstaltungen, z. B. Workshops, Ausstellungen, es gibt Grundlagenvorträge, die immer wiederkommen)
- eine gleichbleibend hohe Qualität inhaltlich und gestalterisch gewährleistet werden kann
- das Thema ergiebig genug ist.[250]

Die Arbeitsgruppe zog das Fazit, dass ein solcher Band nur neue fachliche Vorträge enthalten sollte, die sich zudem schwerpunktmäßig mit einem bestimmten Thema befassen. Deshalb schlug man dem Vorstand Folgendes vor:

> Gründung einer Schriftenreihe im Ressort „Dienstleistung“, die in loser Folge erscheint, und Beiträge zu bestimmten Fachthemen bringt. Dies können durchaus Tagungsthemen sein, aber unabhängig von einem Tagungstermin. Zudem lassen sich in der Regel

[250] tekom: Protokoll Sitzung der Arbeitsgruppe „Tagungskonzepte“ (tekom-Archiv, Arbeitsgruppen, Ordner 1). Stuttgart: 1993.

> themenbezogene Veröffentlichungen besser verkaufen, als eine Sammlung unterschiedlichster Beiträge.[251]

Interessanterweise wurden beide Vorschläge später realisiert. Seit Ende der 90er-Jahre erscheint zu jeder Tagung auch ein Tagungsband, der schon zur Veranstaltung vorliegt und Zusammenfassungen der Vorträge enthält. Seit 1999 gibt es auch eine tekom-Schriftenreihe.

---

[251] tekom: Protokoll Sitzung der Arbeitsgruppe „Tagungskonzepte" (tekom-Archiv, Arbeitsgruppen, Ordner 1). Stuttgart: 1993

3.3.7 Auftritt der Online-Welt

Anfang der 90er-Jahre tauchte das Thema Online-Dokumentation verstärkt in Artikeln der ‚tekom nachrichten' auf. Die Dokumentation von auf Großrechnern basierender Software war schon länger als Thema präsent und – personalisiert durch einzelne Mitglieder – in der tekom vertreten, Mit dem Aufkommen von „Hypertext" und dem Einzug von Personalcomputern dynamisierte sich die Diskussion und führte neben Artikeln zu der Initiative, eine eigene „Fachtagung" zum Thema Online zu etablieren.

Alexander von Obert: Unsere Treffen fanden in Firmen statt, die uns Räume zur Verfügung stellten. Die ersten Treffen fanden bei der Firma Hobart in Offenburg und in Villingen-Schwenningen bei Kienzle statt.

Eines der interessantesten Treffen mit der nachhaltigsten Wirkung war im Frühjahr 1990. Wir waren mit Kollegen u. a. von Siemens und HP bei SAP.

Ich bat die Gastgeber immer zu erzählen, was sie in der Technischen Dokumentation taten. Bei SAP war die Antwort klar: Software-Dokumentation.

Das Thema löste damals eine heftige Diskussion aus. Frau Dr. Forst, die damals bei SAP arbeitete, und ich stellten fest, dass dieses Thema bei den normalen tekom-Tagungen abseits liege, es aber offensichtlich ein reges Interesse daran gab. Frau Dr. Forst überzeugte den Technikvorstand von SAP davon, dass die SAP eine Tagung sponsern müsse.

Sechs Wochen später, auf einer tekom-Tagung in Hannover, versuchte ich den Vorstand der tekom mit ins Boot zu ziehen, was nicht ganz so einfach war. Denn wir waren noch mitten in der Konzeptfindung und hatten keine Referentenliste und nichts außer der Möglichkeit, das zu realisieren. Ich glaube, der Termin lag auch noch nicht fest. Der Vorstand hat mich dann aber einfach machen lassen, sie wussten: Den von Obert kennen wir schon eine Weile, irgendwie muss er ja ganz gut und willig sein.

Claus Noack: Er wird es schon richten.

Alexander von Obert: So ungefähr. So haben wir dann im September 1990 die erste „Fachtagung Online Dokumentation" organisiert, die noch ein- oder zweimal unter diesem Titel lief und später unter dem Titel „T.I.E.M. – Technische Information in

elektronischen Medien“. Das war damals um 1990 auch das Ende meiner Karriere bei der Regionalgruppe Baden.[252]

Die am 27. und 28. September 1990 stattfindende Tagung war mit 60 Teilnehmerinnen und Teilnehmern ein beachtlicher Anfangserfolg. Die Themen waren „Testing the Usability of Online Documentation”, „Richtlinie für Online-Dokumentation“, „Online-Dokumentation unter der CUA-Oberfläche“, „Online-Dokumentation bei DEC-Bookreader“, „DSYS – Neue Wege in der Dokumentation“, „Übertragung von Bedienungsanleitungen auf Hypertext-Systeme“, „Hyperlearning”, „Developing a Unix ‚Soft-Book'-System – An Experience Report” und „Bedeutung der Online-Dokumentation bei HP, Anwenderbeispiele.“.[253]

Die Themen der „Online-Tagung“ und der späteren „T.I.E.M.-Tagungen“ (Technische Information in elektronischen Medien) gingen später als Experten-Themen in die tekom-Jahrestagungen ein, insbesondere unter den Stichworten „Online-Hilfe“ und „XML“.

---

252 von Obert, Alexander: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

253 tekom: Online-Dokumentation. Manuskripte der gleichnamigen Fachtagung vom 27.-28. September 1990. Stuttgart: tekom, 1990.

3.3.8 „Corporate Identity“ (CI) der tekom

Ein weiterer Aktionspunkt des neuen Vorstands war, für den Verband ein eigenes Erscheinungsbild zu entwickeln und schützen zu lassen. Um dieses Ziel in Angriff zu nehmen, wurde 1992 eine Arbeitsgruppe beauftragt, in der die Mitglieder Brigitte Beuttenmüller, Wolfgang Buchholz, Christa Hülk und Dieter Albrecht Ottmar sowie die Geschäftsstellen-mitarbeiterin Helga Allmaras mitarbeiteten. Wolfgang Buchholz wurde als Leiter der AG eingesetzt.

Auftrag war, ein neues Logo, eine neue Schrift und Entwürfe zu allen Unterlagen wie Geschäftspapieren, Vereinspapieren, Tagungsunterlagen, Seminareinladungen, Büchern, Pressemitteilungen sowie ein Layout für die Zeitschrift ‚tekom-nachrichten' zu konzipieren.[254]

In mehr als 30 Arbeitssitzungen mit durchschnittlich mehr als 5 Stunden pro Sitzung, erbrachte die Arbeitsgruppe insgesamt über 150 ehren-amtliche Arbeitsstunden. Zusätzlich spendete ein Grafiker die Entwick-lungskosten des Logos. Die CI-Arbeitsgruppe legte ihre Ergebnisse dem Vorstand nach dreieinhalbjähriger Arbeit im Mai 1994 in Form eines umfangreichen Ordners mit vielen Mustern der zukünftigen Unterlagen vor. Die Unterlagen umfassten auch ein Leitbild, das von Mitgliedern des Gesamtvorstands und des Vereinsausschusses zugeliefert worden war. Das Leitbild fasste die Ziele des Verbandes in etwas umfangreicherer Weise, als dies eine Satzung kann, zusammen.

> Wir sind im internationalen Dachverband INTECOM der deutsche *Fachverband* für alle, die im Bereich Technische Kommunikation tätig sind und wollen Verständnis für die Qualität und Bedeutung technischer Kommunikation verbreiten und vertiefen.

---

[254] tekom: Protokoll des 5. Gesamtvorstandstreffens 11./12. Januar 1991 (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 15). Stuttgart: 1991.

> Wir wollen *Aus- und Weiterbildung* und berufliches Ansehen aller im Bereich Technischer Kommunikation Tätigen fördern.
>
> Wir wollen ein *tekom-Gemeinschaftsgefühl* entwickeln, das Kräfte freisetzt und zur Übernahme von Verantwortung führt, getragen von partnerschaftlicher Zusammenarbeit, gegenseitigem Vertrauen, Toleranz und Ehrlichkeit.[255]

Interessant am Leitbild ist, dass in einem eigenen Unterkapitel das Gemeinschaftsgefühl im Verband beschworen wird. Möglicherweise wollten die tonangebenden Arbeitsgruppenmitglieder, die der Gründergeneration angehörten, hier den Geist der ersten Jahre ins neue Zeitalter des Verbandes herüberretten.

> Wir wollen unser Gemeinschaftsgefühl weiter stärken, denn in der Gemeinschaft können wir mehr und Besseres leisten als jeder Einzelne für sich allein.
>
> Das Gemeinschaftsgefühl muß von jedem Einzelnen ausgehen, sich im Team fortsetzen und in der Mitverantwortung für die gesamte tekom-Arbeit sichtbar werden.
>
> Wir wollen im Umgang miteinander Vertrauen, Toleranz, Ehrlichkeit und Würde als gemeinsame Werte beweisen und damit unsere Vereinskultur verbessern.
>
> Wir wollen ein Vereinsklima schaffen und pflegen, in dem sich jeder wohl fühlen und sich entsprechend seinen Fähigkeiten und Bedürfnissen weiterentwickeln kann.[256]

Bemerkenswert ist, dass das Leitbild – nach Beschwörung des Gemeinschaftsgefühls – einen eindeutigen Akzent darauf setzt, dass sich die tekom zu dem anerkannten deutschen Fachverband für Technische

---

[255] tekom: CI-Handbuch, Kapitel 2. Stuttgart: tekom, 1994.

[256] ebenda

Kommunikation entwickelt hat bzw. entwickeln will. Die fachliche Kompetenz ist das identitätsstiftende Element, das deutlich zum Ausdruck gebracht wird.

> Wir wollen deutlich zeigen, was wir besser können als andere.
>
> Wir wollen unsere Kompetenz als Gutachter zur Verfügung stellen und Verfahren hierfür entwickeln.
>
> Wir wollen Industrie, Wissenschaft, Politik und Öffentlichkeit von der Bedeutung technischer Kommunikation und technischer Dokumentation überzeugen.
>
> Wir wollen bewußt machen, daß die Qualität technischer Dokumentation (z. B. gute Gebrauchsanleitungen) ein wesentlicher Beitrag zur Akzeptanz technischer Produkte ist.
>
> Wir wollen Arbeit- und Auftraggeber davon überzeugen, daß qualifizierte Arbeit Technischer Autoren und Redakteure wesentliche Beiträge zum Unternehmenserfolg leistet.[257]

Das Leitbild setzt den zweiten großen Akzent bei der Frage, wie das Selbstverständnis des Verbandes verwirklicht werden soll, auf die Aus- und Weiterbildung.

> Wir wollen durch Erfahrungsaustausch, Bildungsmaßnahmen, Publikationen und Tagungen dazu beitragen, daß in der Technischen Kommunikation Tätige ihre Professionalität, Kompetenz und Motivation steigern.
>
> Wir wollen Industrie und Wissenschaft über Bildungsmaßnahmen beraten und sie mit eigenen Bildungsmaßnahmen unterstützen.
>
> Wir wollen dazu beitragen, daß Bildungsmaßnahmen zeitgerecht, praxisbezogen und zukunftsorientiert entwickelt werden.
>
> Wir wollen Kriterien für Bildungsmaßnahmen entwickeln, die zur Verbesserung der Qualität von Bildungsangeboten führen.[258]

Neben den nach außen gerichteten Zielen wollen die Autoren des Leitbildes auch die fachliche und persönliche Kompetenz und das berufliche

---

[257] tekom: CI-Handbuch, Kapitel 2. Stuttgart: tekom, 1994.

[258] ebenda

Selbstwertgefühl der Mitglieder stärken und formulieren dies als nach innen gerichtete Vereinsziele.

> Wir wollen die Mitglieder über alle neuen Techniken und Trends in ihrem Arbeitsbereich informieren.
>
> Wir wollen durch diese Informationen das Selbstverständnis unserer Mitglieder als Technische Redakteure stützen und fördern.
>
> Wir wollen durch dieses neue Selbstverständnis auch das Bewußtsein in unseren Mitgliedern stärken, daß neben Wissen und Können auch die Einstellungen, das Auftreten und die Wertvorstellungen eines jeden von uns die tekom nach außen repräsentiert.[259]

Der Schriftzug und das Logo wurden am 24. Januar 1994 unter der Nummer 2055039 beim Deutschen Patentamt eingetragen. Die Grundelemente (Logo, Firmenfarbe, Hausschriften) werden noch heute von der tekom verwendet. Das Leitbild wurde inzwischen überarbeitet und findet ebenfalls weiterhin Verwendung.

---

[259] tekom: CI-Handbuch, Kapitel 1. Stuttgart: tekom, 1994.

3.3.9 Digitale Zukunftsszenarien – Mitarbeit am EU-Projekt DIDOS

Im Jahr 1992 startete das von der Europäischen Union geförderte Projekt „Distributed Documenting Services“ (DIDOS) unter Mitwirkung der tekom.

Die Idee war Ende 1990 von einer Tochter der Deutschen Telekom an den Vorstand herangetragen worden.[260] Da dies das erste Projekt dieser Art war, waren sich die Vorstandsmitglieder offenbar unsicher, ob sie das Risiko einer positiven Entscheidung alleine tragen sollten. So wurde am 28. November 1991 am Rande der Herbsttagung in Travemünde eine außerordentliche Mitgliederversammlung einberufen, die über die Teilnahme positiv entschied.

Ziel des Projektes war, das Modell einer verteilten Erstellung von multimedialer Technischer Dokumentation zu entwickeln, das auf elektronische Medien und Papierproduktion ausgerichtet war. Heute würde man vielleicht sagen, DIDOS war das Modell einer kollaborativen Cross Media Publishing Umgebung.

> Im Zentrum von DIDOS steht das Service-Center-Konzept. Mit diesem zukunftsweisenden Konzept soll es Herstellern von technischen Produkten und Dokumentationsdienstleistern möglich gemacht werden, Dokumentationsservices auf bequeme und kosteneffiziente Art und Weise abwickeln zu können, auch über geographisch große Entfernungen.[261]

Für die Nutzer sollte eine Art Dokumenten-Portal konzipiert werden, über das Dokumente nach Bedarf abgerufen werden können.

> Ein Endbenutzer könnte z. B. die Dokumentation oder Teile davon direkt über das Service-Center abrufen. Über das Service-Center könnten auch eventuell

---

[260] tekom: Protokoll Sitzung der Arbeitsgruppe „Tagungskonzepte“ (tekom-Archiv, Arbeitsgruppen, Ordner 1). Stuttgart: 1993.

[261] tekom: Was ist DIDOS? (tekom-Archiv, DIDOS, Ordner 1). Stuttgart: 1991.

Zielgruppenbefragungen abgewickelt werden, um zielgruppenspezifische Anforderungen an eine technische Dokumentation zu ermitteln.[262]

Den Herstellern sollte das Service-Center eine optimale Produktionsumgebung zur Verfügung stellen.

Das Service-Center bietet dem TD-Producer den Rahmen, um Dokumentationsaufträge an Dienstleister effizient und kostengünstig abwickeln zu können.[263]

Die Dienstleister sollten über das Service-Center effizient in den Erstellungsprozess eingebunden werden.

Ein Dienstleister bietet einem TD-Produzenten Hilfestellung für die Dokumentationserstellung an. Diese Hilfestellung ist durch sogenannte Services definiert. Das Service-Center dient dem Dienstleister als Hilfsmittel, um TD-Produzenten als Auftraggeber zu finden und Services kostengünstig und effizient abwickeln zu können.[264]

Aufgabe der tekom im Projekt sollte sein, eine umfangreiche Marktanalyse zur Technischen Dokumentation zu erstellen. Dabei sollten Kommunikationswege und -medien beschrieben (Papier, Online, Hypermedia, CBT, etc.) sowie Kosten-Nutzen-Analysen erstellt werden. Der Arbeitsplatzbedarf, der Einsatz von Software, die Auswirkung neuer Medien und die Folgen der Öffnung des Binnenmarktes mussten einbezogen werden. Des Weiteren sollte die tekom den Produktionsprozess der Technischen Dokumentation modellieren und die Stützleistungen des technischen Umfeldes beschreiben.[265]

Die Förderung betrug 42% der Kosten. Um den Arbeitsaufwand, der zu erbringen war, darzustellen, waren also sehr viele ehrenamtliche Arbeitsstunden zu leisten. Um die Funktion des tekom-internen Projektleiters zu

---

[262] tekom: Was ist DIDOS? (tekom-Archiv, DIDOS, Ordner 1). Stuttgart: 1991.

[263] ebenda

[264] ebenda

[265] tekom: Einladung zur außerordentlichen Mitgliederversammlung am 28.11.1991 (tekom-Archiv, Mitgliederversammlungen, Ordner 2). Stuttgart: 1991.

besetzen, wurde deshalb eine förmliche Ausschreibung durchgeführt. [266] Carl-Heinz Gabriel, der zunächst Projektleiter wurde, weil sich kein anderer Kandidat fand, musste sich aber aus Gründen der Arbeitsbelastung aus dem Projekt zurückziehen. Daraufhin übernahm Christine Wallin-Felkner die Projektleitung, wesentliche Beiträge stammten von ihrem Mitarbeiter Dieter Gust.

Am Ende des Projektes war man sich über dessen Nutzen nicht mehr so einig, wie es das zitierte Papier „Was ist DIDOS" zeigt. Möglicherweise war DIDOS einfach nur seiner Zeit voraus. Erst mit der späteren technischen Entwicklung (breitbandige Datenleitungen, das TCP/IP-Protokoll und offene Dokumentenstandards wie XML etc.) wurden solche kollaborativen Systeme möglich. Die wenigsten Firmen haben solche Systeme bis heute im Einsatz.[267]

---

[266] tekom: Ausschreibung zum Projektleiter für das europäische DIDOS-Projekt (tekom-Archiv, Gesamtvorstand, Ordner 4). Stuttgart: 1992.

[267] tekom: Was ist DIDOS? (tekom-Archiv, DIDOS, Ordner 1). Stuttgart: 1991.

3.3.10 Neue Ordnungen – Formen der Zusammenarbeit im Verband

Durch das Anfang der 90er-Jahre ansteigende Wachstumstempo der tekom änderte sich der Charakter der verbandsinternen Kommunikation auch in Hinblick auf die Arbeitsformen. Wurden bis dahin eher Ad-Hoc-Arbeitskreise für anfallende Aufgaben gebildet, wurde durch den neuen Vorstand jetzt die Erstellung eines umfassenden Regelwerkes in Angriff genommen, um die Zusammenarbeit auf eine allgemein verbindliche und einheitliche Grundlage zu stellen. In den folgenden Jahren wurden die jeweiligen Ordnungen erstellt und beschlossen.

Die erste Geschäftsordnung des Vereinsausschusses, gültig ab 8. Juni 1991, regelte die Wahl, die Treffen und die Beschlussfassung des Vereinsausschusses.

Die erste tekom-Geschäftsordnung, gültig ab 31. März 1992, regelte vereinsinterne Angelegenheiten, die in der Satzung nicht enthalten sind, jedoch zum Erreichen des Vereinszwecks sowie zur optimalen Kommunikation untereinander hilfreich schienen.

Die erste Finanzordnung, gültig ab 1. Januar 1995, fasste alle Regularien zusammen, die sich damit befassen, wie die Gremien mit dem Geld des Verbandes umgehen sollen.

> Ein Verein von der Größe der tekom benötigt ein Regelwerk, um den vernünftigen und satzungskonformen Einsatz seiner Finanzmittel zu gewährleisten. Jedoch haben Regularien in einem Verein, in dem sehr viel ehrenamtliches Engagement geleistet wird, einen schweren Stand, denn Mitglieder, die ihre Freizeit für den Vereinszweck opfern, haben in der Regel wenig Verständnis für bürokratische Hindernisse.[268]

[268] tekom: Finanzordnung (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 1995.

Die erste Richtlinie für Arbeitsgruppen, gültig ab 28. September 1995, regelte die Bildung und die Arbeitsweise der nun einzig zulässigen Form von Arbeitskreisen.

> Für bestimmte, dem Vereinszweck dienende Aufgaben kann der Gesamtvorstand befristet Arbeitsgruppen einsetzen. Die Arbeitsgruppen sind, wie Regionalgruppen, Unterglieder der tekom und haben deshalb ausschließlich die satzungsgemäßen Ziele der tekom zu verfolgen und verwenden im Schriftverkehr nach innen und außen die üblichen tekom-Papiere, insbesondere das tekom-Logo.[269]

Die erste Geschäftsordnung des tekom-Gesamtvorstands, gültig ab 12. Januar 1996, regelte die Aufgaben, die Befugnisse und den Ablauf der Sitzungen des Gesamtvorstands. Sie beschrieb

- Aufgaben des GVs,
- Einberufung der Sitzungen des GVs,
- Beschlussfassungen des GVs,
- Regelungen innerhalb des GVs, z. B. bei Investitionen, beim Etat etc.
- Verhaltenskodex bei tekom-Ausschreibungen, z. B. für Seminare.[270]

Die erste Richtlinie für Regionalgruppen, gültig ab 31. Juli 1997, regelte die Gründung von Regionalgruppen, die Wahl der Regionalgruppenleitung, die Ziele der Regionalgruppen, deren Finanzierung, die Aufgaben der Regionalgruppenleitung sowie die Auflösung der Regionalgruppe.

Die erste Richtlinie für die Ernennung von Ehrenmitgliedern, gültig ab 21. Januar 1996, führte die Ehrenmitgliedschaft in der tekom ein.

---

[269] tekom: Richtlinie für Arbeitsgruppen (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 1995.

[270] tekom: Geschäftsordnung des Gesamtvorstands (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 1996.

> Die tekom kann in Übereinstimmung mit der Satzung für besondere Leistungen Ehrenmitgliedschaften verleihen. In der folgenden Richtlinie sind die Voraussetzungen und das Verfahren dafür beschrieben. Diese Richtlinien sollen dazu dienen, dass vergleichbare Maßstäbe angewandt und das Vorschläge nach einem vereinbarten Verfahren mit der gebotenen Vertraulichkeit behandelt werden.[271]

Erste Ehrenmitglieder der tekom wurden Brigitte Beuttenmüller und Wolfgang Buchholz sowie – nach seinem Ausscheiden als Leiter des Ressorts „Tagungen“ – Rudolf Franz.

Die erste Wahlordnung, gültig ab 25. Juni 1998, regelte die Aufgaben des Wahlausschusses, die Wahlausschreibung, den Aufbau des Wahlzettels, die Durchführung der Wahl, die Bekanntgabe des Wahlergebnisses und den Inhalt des Wahlprotokolls.

Die erste Richtlinie für Beiräte, gültig ab 23. Februar 2002, regelte die Berufung, die Aufgaben, die Amtszeit, die Kontrolle durch den GV, die Wahl des Sprechers und das Budget der Beiräte.

Seit Einführung der ersten Ordnungen pflegte Helga Allmaras in der tekom-Geschäftsstelle den sogenannten „Richtlinien-Ordner“, den alle neuen GV-Mitglieder und RG-Leiter erhielten, bis im WebForum eine entsprechende Rubrik eingerichtet wurde, aus der Mitglieder seitdem alle wichtigen offiziellen Dokumente der tekom herunterladen können.

---

[271] tekom: Richtlinie für Ehrenmitglieder (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 1996.

3.3.11 Zusammenfassung

Zwischen 1990 und 1993 stieg die Mitgliederzahl in auffallender Weise. Dies ist zum Einen damit zu erklären, dass mit der Reorganisation und Verbreiterung der ehrenamtlichen Vorstandsarbeit neue Impulse in den Verband eingebracht und verwirklicht werden konnten. Die tekom schaffte es aber auch, ihre Kommunikation als Fachverband mit der Öffentlichkeit zu verbessern und mit dem Rahmencurriculum ihr Renommee als der Berufsverband der Technischen Redakteure weiter zu festigen.

Neue Mitglieder konnten mit dem Thema Online-Dokumentation in den Verband integriert werden. Die tekom hatte ein neues Selbstbewusstsein entwickelt, das sich auch in einer Stärkung der Kommunikation nach außen ausdrückte. Das Logo war inzwischen sehr bekannt und bildete den Kern der neuen „Corporate Identity“. Man traute sich zum ersten Mal zu, in einem großen europäischen Projekt mit anderen Institutionen und großen Firmen zusammenzuarbeiten und mit „DIDOS“ einen Beitrag zur Entwicklung zukünftiger technischer Infrastrukturen für eine bessere geschäftliche Kommunikation zu schaffen, die sich erst heute in Branchenportalen im Internet verwirklicht.

Die wichtigsten Impulse für den Mitgliederzuwachs gaben allerdings wohl die Gesetzgeber in Brüssel und Bonn durch das Produkthaftungsgesetz und die Maschinenrichtlinie. Besonders durch die neue von Carl-Heinz Gabriel eingebrachte Kompetenz in diesem Bereich festigte sich das Image der tekom als Fachverband, der entsprechendes fachliches Wissen bieten konnte – und begründete damit die Doppelfunktion der tekom als Berufsverband einerseits und Fachverband andererseits. Mit dem „Leitbild“ der tekom wurden diese beiden Pole miteinander in Einklang gebracht.

Diese Phase der Entwicklung der tekom zeigt, wie ein Verband mit einem rein ehrenamtlichen Vorstand eine stabile interne und externe Kommunikation aufbauen, die Mitgliederzahl steigern und einen gewissen Bekanntheitsgrad in der Öffentlichkeit erlangen kann. Die Mitarbeit im DIDOS-Projekt deutete aber auch schon an, wie schnell ehrenamtliches Engagement auch zu einer Überforderung der eigenen Kräfte führen kann.

3.4 Konjunktureinflüsse und Reorganisation (1993 – 1996)

3.4.1 Die zweite Amtszeit des „neuen“ Vorstands

In der zweiten Wahl nach der neuen Satzung wurde für die Wahlperiode 1993-1995 Claus Noack als Vorsitzender wieder-gewählt. Stellvertreterin wurde Dr. Marita Tjarks-Sobhani, Schriftführerin blieb Brigitte Beutten-müller, Schatzmeister war weiterhin Detlef Carstens.

Zu Ressortleitern wurden Rainer B. Voges (Aus- und Weiterbildung), Silke Becker (tekom-nachrichten), Rudolf Franz (Tagungen), Carl-Heinz Gabriel (Kontakte zu Verbänden und Institutionen), Prof. Dr. Jörg Hennig (Presse) und Uwe Kirchhoff (Dienstleistung, bis 1994) gewählt. Wolfgang Gärtner und Herbert Herzke waren von den Regionalgruppenleitern wiederum zu Vertretern in den Vorstand gewählt worden. Wolfgang Gärtner wurde 1994 durch Dr. Stefan Just abgelöst.[272]

---

[272] tekom: Statistiken (tekom-Archiv, Statistiken, Ordner 1). Stuttgart: 2004.

3.4.2 Entwicklungsstillstand

Trotz des Inkrafttretens der EU-Maschinenrichtlinie am 1. Januar 1993 konnte die tekom Mitte der 90er-Jahre nicht mehr wachsen; die Besucherzahl der Tagungen stagnierte. War die Teilnehmerzahl der Tagungen bei der Herbsttagung in Friedrichshafen noch auf 510 angestiegen, so pendelte sie während der folgenden zwei Jahre nur noch zwischen 400 und 450.

Die Flaute im Maschinenbau sorgte offenbar dafür, dass die Bereitschaft der Firmen, ihren Mitarbeitern die Mitgliedschaft in einem Fachverband und die Teilnahme an Tagungen zu zahlen, geringer wurde.

Als besonders signifikant können die Umsatzzahlen des Verarbeitenden Gewerbes in Baden-Württemberg in diesem Zeitraum gelten (Zahlen des Statistischen Landesamtes)[273]:

1989	158 Tsd. €
1990	170 Tsd. €
1991	178 Tsd. €
1992	181 Tsd. €
1993	167 Tsd. €
1994	172 Tsd. €
1995	179 Tsd. €
1996	181 Tsd. €

Auch in den „tekom nachrichten“ schlugen sich die schlechte Stimmung am Markt und ihre Auswirkungen auf die Technische Dokumentation nieder.

> Technische Redakteure, die noch vor kurzem händeringend gesucht wurden, sehen sich heute von Arbeitslosigkeit bedroht.
>
> Dokumentationsabteilungen werden geschlossen oder personell ausgedünnt. Der Aufwand für Kundendokumentationen und Betriebsanleitungen wird auf ein Mindestmaß reduziert. Und dies trotz der immer weiter um sich greifenden Einsicht, daß sich Produkte gerade im steigenden Wettbewerbsdruck häufig um so mehr durch guten Service auszeichnen.[274]

Diese Entwicklung zeigt, wie sehr die tekom von äußeren Entwicklungen abhängig war, gegen die sie selbst gar nichts unternehmen konnte und wie gefährdet durch solche äußeren Einflüsse – wie eine wirtschaftliche Rezession – das „zarte Pflänzlein“ Technische Kommunikation in der Industrie sein konnte. Abgesehen von den rechtlichen Aspekten der Dokumentation war das Thema noch nicht genügend verankert, um den Technischen Redakteuren die nötige Position zu verleihen, eine solche Krise leicht zu überstehen.

Es zeigte sich aber auch, dass die tekom gerade in schwierigen Zeiten für die Technischen Redakteure einen starken Rückhalt bot, und so lag in dieser Krise auch eine Chance für die weitere Entwicklung des Verbandes.

---

[273] http://www.statistik.baden-wuerttemberg.de/ProdGew/Landesdaten/LRt0901.asp; heruntergeladen am 8.10.2005.

[274] Herzke, Herbert: „Betriebsanleitungen im Konjunkturtief: Kosten senken – aber richtig!“; in: tekom-Nachrichten 1/95 (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 7). Stuttgart: 1995.

3.4.3 Veränderungen im Selbstverständnis und in der internen Kommunikation

Herausgefordert durch diese äußere Entwicklung fand der Vorstand in diesen Jahren zu einem neuen Selbstverständnis, das den Charakter des Verbandes als Dienstleistungsorganisation in den Mittelpunkt stellte. Die wichtigsten Eckpunkte wurden in einem Papier mit dem Titel „tekom 2000“ festgehalten. In einem moderierten Strategie-Workshop waren Themen gesammelt, zu Gebieten gruppiert und zu den folgenden Kernzielen für das Jahr 2000 verdichtet worden:

- Wir wollen bis zum Jahr 2000 ca. 5000 Mitglieder haben.
- Wir wollen ein Forum für alle Berufe sein, die sich mit der Kommunikation über Technik beschäftigen.
- Wir wollen *der* Ansprechpartner und Vordenker für Kommunikation über Technik werden.
- Wir wollen Qualität und Image der Kommunikation über Technik verbessern.
- Es soll keine Normen, Standards und Richtlinien zur „Kommunikation über Technik“ ohne die tekom geben.
- Wir wollen mehr Services anbieten, die die Professionalität unserer Mitglieder steigern.
- Wir wollen neue Organisationsformen zur Unterstützung der Vereinsziele finden (Publikationen, Seminare, Tagungen, Tests, Gutachten, TÜV, DIDOS, usw.).[275]

---

[275] tekom: Protokoll 18. Gesamtvorstandssitzung (GV 18-93) (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 18). Stuttgart: 1993.

Im Jahr 1995 machte der Vorstand einen ersten Schritt zur Verwirklichung von mehr Dienstleistungsorientierung und schloss eine Kooperationsvereinbarung mit dem Deutschen Journalisten-Verband (DJV). Das neue Serviceangebot beinhaltete Preisnachlässe in Hotels, vergünstigte Mietwagen, Dienstleistungen einer Preisagentur und eine Versicherungsberatung.[276] Die Mitglieder erhielten eine Servicekarte, die den Zugang zu diesen Dienstleistungen ermöglichte. Um die Vorteile der Mitgliedschaft weiter zu betonen, wurde in diesem Jahr beschlossen, den Mitgliedern regelmäßig zum Jahresende eine kostenlose Jahresgabe in Form eines Buches zukommen zu lassen.

Der Aktionismus der ersten Amtszeit wurde fortgesetzt, allerdings erkannten die Vorstandsmitglieder, dass sie mit einer rein ehrenamtlichen Arbeitsstruktur – der Gesamtvorstand fungierte inzwischen als eine Art Arbeitsgruppe unbezahlter Sachbearbeiter – die gesteckten Ziele kaum erreichen konnten und weitere Wachstumsziele nur noch schwer erreichbar sein würden. Man entschloss sich deshalb, die tekom weiter zu „professionalisieren". Rudolf Franz schildert exemplarisch die Situation in seinem Ressort:

> **Rudolf Franz:** Es geht mehr um die Erkenntnis, dass die Last damals nicht weiter auf den Schultern von vier Personen ruhen konnte. Es war ja alles ehrenamtlich, es waren alles Personen, die einen gewissen Status in ihren Firmen hatten oder es waren eben Personen, deren Arbeit von ihren eigenen Firmen nicht richtig anerkannt wurden. In den 70er-Jahren herrschte eine Grundhaltung in den Firmen, die Dokumentation ist ein notwendiges Übel und der Stellenwert des Technischen Redakteurs war dementsprechend. Um diese Grundhaltung zu ändern, mussten wir, die Mitglieder der tekom, sehr viel Überzeugungsarbeit leisten.[277]

---

[276] tekom: tekom-Mitglieder-Service: Leistungspaket. Neue Angebote für tekom-Mitglieder. Stuttgart: tekom, 1994.

[277] Rudolf, Franz: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Dieser Wandel im Selbstverständnis ging nicht ganz reibungslos vonstatten, denn die neue Dienstleistungsorientierung und der Wunsch des

GV nach Professionalisierung kollidierten naturgemäß mit dem von einigen wichtigen Mitgliedern weiterhin vertretenen Wunschbild des ehrenamtlichen Verbandes.

> **Marita Tjarks-Sobhani:** Als ich selber in den Vorstand ging, lernte ich noch eine andere Art von Kommunikation kennen, auf die ich aber über weite Strecken gut hätte verzichten können! Das war so ein misstrauisches, aggressives Rumhacken einiger Mitglieder auf dem Vorstand. Die Vorstandsarbeit war damals wahnsinnig umfangreich. Wir hatten noch keinen Geschäftsführer, das heißt, alles – außer den reinen Schreibarbeiten – ist von den Vorstandsmitgliedern selber getan worden. Das war wirklich ungeheuer viel Arbeit. Aber auf den Mitgliederversammlungen wurde man teilweise derart rüde angegangen, als würde man nicht für, sondern gegen die tekom arbeiten und als würde man nicht ehrenamtlich, sondern hoch dotiert arbeiten. Das war eine etwas ungute Situation. Im Nachhinein meine ich, dass es daran lag, dass gerade in meiner Vorstandszeit die Entscheidung gefällt wurde, den Verein zu professionalisieren oder, wie es damals leicht ironisch hieß: Es wurde der Schritt vom Kaninchenzüchterverein zum Fachverband vollzogen. Das brachte zwangsläufig mit sich, dass nicht mehr alle Mitglieder zu jedem Zeitpunkt informiert sein konnten und dass der Vorstand auch Entscheidungen fällen musste, zu denen er eben nicht mehr alle Mitglieder in familiärer Runde befragen konnte. Und da witterten wohl einige Mitglieder Verrat und Bereicherung.
>
> Mittlerweile, denke ich, ist das vollständig überwunden und die Mitglieder sehen ein, dass die Arbeit des Vorstands ausgesprochen wichtig und zeitaufwändig ist und dass es bei der Größe des Vereins ein Entscheidungsgremium geben muss. Ich glaube, die Kritik ist ziemlich abgeebbt. Ich habe sogar den Eindruck, dass ein bisschen zu viel Passivität bei den Mitgliedern aufkommt, denn es läuft ja alles.[278]

Um den Vereinsausschuss herum war eine kleine Gruppe kritischer Mitglieder entstanden, die vor allem seit dessen zweiter Amtszeit die Aktivitäten des Vorstandes mit einigem Misstrauen betrachtete.

---

[278] Tjarks-Sobhani, Marita: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

> **Hans Springer:** Der Vereinsauschuss ist aus Gruppierungen entstanden, die sich mit Satzungsänderungen und ähnlichen Dingen auseinander setzten, weil sie etwas verbessern und weiterentwickeln wollten. Der Ausschuss tagte dann im Laufe der Zeit regelmäßig und in der ersten Amtsperiode lief das auch ganz gut. In der zweiten Amtsperiode gingen die Ansichten in manchen Dingen doch sehr auseinander und dann entstand eine gewisse Abkühlung der Zusammenarbeit.
>
> **Claus Noack:** Der Vereinsausschuss ist auf der einen Seite ein Gremium, das auf Ansprache hin tätig wird, auf der anderen Seite soll/kann/darf er eigeninitiativ tätig sein. Können Sie sich an Diskussionen erinnern, die für die Entwicklung der tekom wichtig waren?
>
> **Hans Springer:** Als wir damals über solche Dinge sprachen, empfanden wir diese alle als ziemlich wichtig, obwohl vielleicht andere im Verein, der Vorstand zum Beispiel, darüber anderer Meinung sein konnten.[279]

Der immer wieder aufflackernde Streit mit der Gruppe um Hans Springer herum endete erst mit den Beschlüssen zum „gläsernen Verband“ auf der Mitgliederversammlung im Mai 1998 in Lübeck. Nach langen und kontroversen Diskussionen wurde hier eine Änderung der Geschäftsordnung beschlossen, die alle Verbandsgremien zur Offenlegung ihrer Termine und Inhalte verpflichtet.

> Alle Organe der tekom haben ihre Aktivitäten angemessen zu dokumentieren, z. B. durch Bekanntgabe der Sitzungstermine und Tagesordnungen, durch Protokolle und Beiträge zum Jahresbericht. Diese sind den Mitgliedern durch moderne technische Medien zugänglich zu machen. Jedes Mitglied kann die Tagesordnungen und die nicht vertraulichen Teile der Protokolle und der Berichte bei der Geschäftsstelle anfordern.[280]

Sogar die Sitzungen des Vorstandes sollten in Zukunft verbandsöffentlich stattfinden.

---

[279] Springer, Hans: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[280] tekom: Protokoll der Ordentlichen Mitgliederversammlung der Gesellschaft für Technische Kommunikation e. V (tekom-Archiv, Mitgliederversammlungen, Ordner 5). Stuttgart: 1998.

> Alle tekom-Gremien tagen vereinsöffentlich. Die Gremien können zu einzelnen Tagesordnungspunkten eine nichtöffentliche Verhandlung beschließen.[281]

Mit diesen Beschlüssen war die Voraussetzung dafür geschaffen, das durch den Streit beschädigte Vertrauensverhältnis wieder herzustellen und die Verpflichtung aller Verbandsgremien formuliert, so transparent wie möglich zu arbeiten und zu kommunizieren.

[281] ebenda

3.4.4 Kontroversen um die Kommunikationsmedien im Verband

Hans Springer war nicht nur zeitweise „Oppositionsführer“ gegen den Vorstand, sondern – neben Alexander von Obert – auch ein weiterer Pionier der ersten Stunde, der für den Einsatz neuer Medien in der Verbandsarbeit der tekom stritt. Hans Springer hatte schon jahrelang mit neuen Kommunikationsmedien experimentiert und sich mit dem deutschen Pionier der Mailbox-Kommunikation, Günter Leue, angefreundet. Dieser hatte Mitte der 90er-Jahre das Mailsystem „GeoNet“ entwickelt und vermarktet.

> **Hans Springer:** Ich fing relativ bald in der Schule für Rundfunktechnik an, mit E-Mail zu arbeiten. Ich nutzte E-Mail auch für unsere internen Konferenzen und regelmäßigen Sitzungen unserer kleinen Vorstandsrunde. Ich versuchte zunächst mit GeoNet zu arbeiten, allerdings ist es mir nicht gelungen, GeoNet offiziell als tekom-Netzwerk einzuführen.
>
> **Claus Noack:** Das ist genau das, was die Leute heute alle tun – aber das war wohl um drei oder vier Jahre zu früh, weil es in die Köpfe nicht hineinging?
>
> **Hans Springer:** Zum Anderen gab es zu viele Service-Provider. Es tauchte die Frage auf: Ist es sinnvoll, dass sich die tekom für ihre Mitglieder jetzt an einen bestimmten Kommerziellen bindet? Es kamen andere Provider mit BTX und anderen Möglichkeiten […][282]

Die Einführung von GeoNet im Kreise der tekom-Aktiven lief aber auch technisch nicht reibungslos. Die GeoNet-Technologie erforderte eine Menge Bereitschaft bei den Beteiligten, sich in eine neue technische

---

[282] Springer, Hans: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Materie einzuarbeiten. Hans Springer veröffentlichte deshalb u. a. in den „tekom nachrichten“ eine Darstellung der Vorteile von GeoMail für den Einsatz in der tekom:

> Es ist soweit: tekom führt elektronische Post (E-Mail) als schnelles, vielseitiges und kostengünstiges Kommunikationsmittel ein: zunächst für die Arbeit im Verein (Vorstand, Vereinsausschuß, Sprecher von Regionalgruppen, Redaktion der tekom-nachrichten, Leiter von Arbeitsgruppen). Natürlich sollen auch alle tekom-Mitglieder, die das wünschen, zu den tekom-Sonderkonditionen dieses leistungsfähige Kommunikationsmittel nutzen können – auch für private oder Unternehmenskorrespondenz – und die Kosten dafür tragen.[283]

Dass die Nutzung nicht ganz so leicht sein würde, verrät der daran anschließende Artikel. Als Erstes stellt Hans Springer die Vorteile des GeoNet-Systems heraus. So zum Beispiel, dass es seine 8-bit-Codierung ermöglichte, sogar deutsche Umlaute fehlerfrei darzustellen und Binärdateien zu übertragen, dass es Gateways zu anderen Netzen wie Internet, Compuserve, Inmarsat biete und über eine Telefaxanbindung verfüge und dass man sich über die verschiedensten Wege einwählen könne, wie z. B. über Datex-P, I.N.A.S. oder Sprint sowie in einigen Städten über GeoNet-eigene Einwählknoten des lokalen Telefonnetzes. Darüber hinaus biete das System die Möglichkeit, Informationen aus eigenen schwarzen Brettern abzurufen und online auf Datenbanken zuzugreifen.

Auf die Darstellung der technischen Vorteile des Systems folgte dann noch eine Beschreibung des Software-Frontends „MailStation“, das für damalige Verhältnisse eine sehr intuitive, an das heutige Outlook erinnernde Oberfläche bot.[284] Die damalige stellvertretende Vorsitzende der tekom erinnert sich an die Anfangsschwierigkeiten:

---

[283] Springer, Hans: „tekom und E-Mail.“, in: tekom-Nachrichten 1/95 (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 7). Stuttgart: 1995.

[284] ebenda

> **Marita Tjarks-Sobhani:** Im Nachhinein ist es schon recht heiter, wie die Einführung der elektronischen Kommunikation abgelaufen ist. Ich war zu der Zeit im Vorstand, als zu entscheiden war, ob die elektronische Kommunikation eingeführt werden solle, d. h. konkret, ob sich der Vorstand und andere tekom-Aktive per E-Mail austauschen sollten. Ich gestehe, dass ich anfangs recht skeptisch war. Ich hatte die Befürchtung, dass man bald gar nicht mehr miteinander redet, sondern sich nur noch elektronisch austauscht. Außerdem – und das ist der heitere Aspekt, scheute ich den Zeitaufwand, der damit verbunden war: Es ist nämlich mittlerweile unvorstellbar, wie viele technische Pannen es bei E-Mail damals noch gab. Unser kleiner Anwenderkreis brauchte regelmäßig einen Ansprechpartner, der half, verschwundene Nachrichten wiederzufinden, überfüllte Postfächer wieder zu leeren, Blockaden aufzuheben und neuere Versionen zu installieren. Das war schon nervig.[285]

Aus den von Hans Springer genannten Gründen wurde GeoNet für einige Jahre vom Vorstand für die interne Kommunikation via E-Mail genutzt, aber wegen der relativ hohen Kosten im Vergleich zu den Mitbewerbern nach einigen Jahren der Nutzung per Vorstandsbeschluss im März 1996 wieder offiziell abgeschafft. Der Geschäftsführer sollte „sich bemühen, kostengünstige Angebote von Netzwerk-Providern in das Service-Paket für Mitglieder aufzunehmen.“[286]

In einem in diesem Zusammenhang erstellten internen Papier beschäftigte sich der Vorstand mit der Frage, wie die Online-Kommunikation in Zukunft innerhalb des Verbandes eingesetzt werden könne. Nach den Erfahrungen mit GeoNet wollte man für die interne Kommunikation zwar weiterhin auf

---

[285] Tjarks-Sobhani, Marita: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[286] tekom: Protokoll der 36. Gesamtvorstandssitzung der tekom (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 21). Stuttgart: 1996.

E-Mail setzen, allerdings die Bindung an einen Provider aufgeben. Für die externe Kommunikation wollte man zukünftig verstärkt auf das World Wide Web setzen.

> Die *tekom* als der Fachverband der technischen Redakteure, Grafiker, Illustratoren und Übersetzer, der Multimediafachleute sowie der Fachwissenschaftler und Ausbilder in der Technischen Kommunikation fühlt sich der Qualität und den technischen Standards ihrer innerverbandlichen Kommunikation besonders verpflichtet.
>
> Um diese zu fördern, startete der Vorstand 1995 einen Pilotversuch mit einem proprietären E-Mail-System (GeoNet). Die Erfahrung zeigte aber, daß dies auf ungenügende Resonanz bei den Mitgliedern stieß, obwohl GeoNet das im Moment technisch ausgereifteste E-Mailsystem ist. Nur wenige Funktionsträger der *tekom* arbeiten als Ergebnis des Pilotversuchs derzeit mit GeoNet. Deswegen wurden auch die Bretter nicht in dem Maße angenommen, daß dadurch eine innerverbandliche Informations- und Kommunikationsplattform entstanden wäre.
>
> Der Vorstand beschloß, den Pilotversuch zum 30.06.96 zu beenden.
>
> Am ursprünglichen Ziel des Pilotprojektes, die Kommunikation mittels Onlinemedien zu fördern, wird festgehalten. Dies soll auf zwei Wegen erreicht werden:
>
> 1. Die Mitglieder sollen verstärkt motiviert werden, untereinander und mit der *tekom*, aber auch geschäftlich per E-Mail zu kommunizieren.
> 2. Für die Außendarstellung der *tekom* sowie für die innerverbandliche Information sollen zukünftig WWW-Seiten im Internet genutzt werden.
>
> Aufgrund der Erfahrungen aus dem Pilotprojekt wurde als Kommunikationsplattform für die *tekom* das Internet mit seinen Diensten E-Mail und WWW gewählt. Es ist plattformunabhängig und bietet somit die Möglichkeit einer breiten Nutzung durch alle Mitglieder, ohne diese auf bestimmte Systemplattformen und Service-Provider festzulegen.[287]

Allerdings war sich der Vorstand auch darüber im Klaren, dass noch lange nicht alle notwendigen technischen Voraussetzungen erreicht waren, um mittels des WWW eine Massenkommunikation aufzubauen. Es würde noch

[287] tekom: tekom und Onlinedienste (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 21). Stuttgart: 1996.

einige Zeit dauern, bis sich alle Beteiligten die entsprechend leistungsfähigen Onlinezugänge beschafft haben würden. Die tekom würde dies bei ihren Mitgliedern weiterhin propagieren müssen.

> Aber auch für die Nutzung des Internets ist es eine notwendige Voraussetzung, daß Nutzer über die entsprechenden Zugangsmöglichkeiten verfügen. Auf der Hardwareseite sind dies Modem oder eine ISDN-Karte, softwareseitig wird ein Zugang zu einem Einwahlknoten benötigt, den spezialisierte Provider oder Onlinedienste zur Verfügung stellen.
>
> Um die innerverbandliche Kommunikation in der angestrebten Weise zu fördern, muß die *tekom* also bestrebt sein, ihre Mitglieder anzuregen, sich Onlinezugänge zu beschaffen. ...
>
> Jeder Nutzer wird für sich selbst entscheiden, welcher Onlinedienst in Kombination mit dessen inhaltlichen Angeboten die für ihn beste Kosten-Nutzen-Relation bietet. Möglicherweise werden sich anspruchsvolle Nutzer dafür entscheiden, für E-Mail und für den WWW-Zugang jeweils einen eigenen Provider zu nutzen.[288]

Damit war 1996 eine Grundsatzentscheidung gefallen, die für die Kommunikation des Verbandes im Prinzip bis heute gültig ist, nämlich die innerverbandliche und die nach außen gerichtete Kommunikation auf dem Internet basieren zu lassen.

---

[288] tekom: tekom und Onlinedienste (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 21). Stuttgart: 1996.

3.4.5 Konflikte um das neue Redaktionskonzept

Mit der zweiten Amtszeit des neuen Vorstandes ab 1993 begann der Übergang zur Professionalisierung der tekom, die vom Vorstand dann auch gegen innere Widerstände und Widrigkeiten durchgesetzt werden musste.

Um die großen Schwierigkeiten zu verstehen, die mit diesem Prozess einhergingen, muss ein kurzer Blick zurück geworfen werden. Bis dahin wurden die ‚tekom nachrichten' rein ehrenamtlich von wechselnden Redakteuren und Redaktionsgruppen erstellt. Mit dem „neuen" Vorstand der 90er-Jahre war Jerry Hans Austin als zuständiger Ressortleiter gewählt worden. In einer Vorstandssitzung im Juni 1992 berichtete er über den ehrenamtlich zu leistenden Arbeitsaufwand. Schon damals wurde von ihm die Frage nach der Zusammenarbeit mit einem Verlag im Hinblick auf die Herausgabe der Zeitschrift gestellt.

> Insgesamt werden pro Heft bisher ca. 300 Stunden Arbeitsaufwand erbracht von allen, die zur Redaktion gehören. Davon leistet Herr Austin 200 Stunden (einschließlich Vorumbruch), 80 Stunden die Redaktion, 20 Stunden das Lektorat. Die DTP-Zeit beträgt 40 Stunden. ...
>
> Es wird bei dieser Gelegenheit diskutiert, ob die tekom einen Verlag gründen solle zur Erstellung der tekom-nachrichten und eventuell anderer Veröffentlichungen. Aus der Diskussion ergibt sich, daß dies zum derzeitigen Zeitpunkt nicht für wirtschaftlich gehalten wird. Eventuell kann über dieses Thema in drei Jahren erneut nachgedacht werden.[289]

Ein Mitglied des Redaktionskreises, Silke Becker aus Berlin, machte schon zu der Zeit den Vorschlag, aus den ‚tekom-nachrichten' eine Fachzeitschrift zu machen, die über einen Verlag auch öffentlich vertrieben werden sollte und legte dazu dem Vorstand ein umfassendes Konzept

[289] tekom: Protokoll 11. Gesamtvorstandstreffen (GV 11) (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 15). Stuttgart: 1992.

vor.[290] Dass sich etwas verändern musste, war auch deshalb klar, weil Jerry Austin angekündigt hatte, in der nächsten Legislaturperiode für das Amt des Ressortleiters nicht mehr zur Verfügung zu stehen.[291]

Nachfolgerin von Jerry Austin wurde dann 1993 Silke Becker. Die Arbeit des Ressorts wurde damit aber nicht leichter. In Vorstandssitzungen kam es immer wieder zu längeren und heftigen Auseinandersetzungen über die „tekom-nachrichten", die das Arbeiten für die Vorstandsmitglieder nicht gerade leicht machten.

> Im Laufe des Gesprächs kommt es jedoch zu Unstimmigkeiten zwischen Frau Becker und dem GV. Die Ursache dafür liegt im wesentlichen in unterschiedlichen Auffassungen des Aufgaben- und Verantwortungsbereichs des Ressorts tekom-nachrichten.
>
> Eine Fortsetzung der geplanten Tagesordnung ist in dieser Situation nicht möglich. Da es auch nach mehrstündigen Bemühungen nicht gelingt, eine Einigung herbeizuführen, wird beschlossen, dem Thema tekom-nachrichten auf der nächsten GV-Sitzung einen größeren Zeitraum zu widmen.[292]

Die Zusammenarbeit wurde auch noch dadurch erschwert, dass Jerry Austin vor seinem Ausscheiden einen Vertrag durchgesetzt hatte, der formal seiner Frau das Anzeigengeschäft der Zeitschrift übertrug. De facto hatte es die neue Redaktion also immer noch mit Jerry Austin zu tun, jetzt allerdings als Anzeigenagentur.[293]

Um einen Ausweg aus dem Dilemma zu finden, wurden hinter den Kulissen Gespräche geführt, zunächst mit einem Verlagsberater. Letzten Endes mündete die Entwicklung – nach einer physisch verloren

---

[290] tekom: 13. Gesamtvorstandstreffen (GV 13) (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 15). Stuttgart: 1992.

[291] tekom: Protokoll 10. Gesamtvorstandstreffen (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 15). Stuttgart: 1992.

[292] tekom: Protokoll 18. Gesamtvorstandssitzung (GV 18.93) (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 18). Stuttgart: 1993.

[293] tekom: Protokoll 19. Gesamtvorstandssitzung (GV 19/93) (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 20). Stuttgart: 1993.

gegangenen Ausgabe der ‚tekom nachrichten' – in der heute noch bestehenden Kooperation mit dem Verlag Schmidt-Römhild. Auf einer Vorstandssitzung im Juli 1995 wurde das Ergebnis der Verhandlungen aktenkundig:

> Der GV trägt sich schon seit ca. 2 Jahren mit dem Gedanken, die tekom-nachrichten zusammen mit einem Verlag herauszubringen. Erste Gespräche gab es vor ca. 2 Jahren mit dem Hansaverlag in München. Das finanzielle Angebot vom Hansaverlag war damals so niederschmetternd, daß das Thema erst einmal auf Eis gelegt wurde.
>
> Richtig in Schwung gekommen sind die Gespräche mit Verlagen nach der GV-Sitzung in Kassel am 1.4.1995, als Frau Becker dem GV mitteilte, daß sie das Ressort tekom-nachrichten in der jetzigen Form nur noch bis Ende 1995 leiten könnte. Laut Aussage von Frau Becker sollte es eine bezahlte Chefredaktion geben und/oder eine Kooperation mit einem Verlag. Sie gab uns auch zu verstehen, daß sie sich mit dem Gedanken trägt, selbst eine Zeitung zur technischen Dokumentation/Kommunikation herauszugeben.
>
> Gemeinsame Gespräche führten zu dem Ergebnis, zu untersuchen, ob die tekom-nachrichten in Zukunft in Kooperation mit einem Verlag hergestellt werden könnten. Daraufhin wurde an verschiedene Verlage Anfragen gerichtet. Die Verlage erhielten einen Kriterienkatalog mit 10 Punkten, der hinterher die Auswertung erleichterte.
>
> [...]
>
> Das Angebot des Verlags Schmidt-Römhild in Lübeck (Beleke-Verlagsgruppe) kommt den Vorstellungen von tekom am nächsten. Der GV beauftragt Herrn Noack, Herrn Carstens, Herrn Prof. Hennig und Frau Dr. Tjarks-Sobhani, weitere Verhandlungen mit dem Verlag zu führen und sich weiter mit dem Verlagsberater abzustimmen.
>
> Der GV kommt zu der Erkenntnis, daß die Zusammenarbeit mit diesem Verlag folgende Vorteile bringt:
>
> - die tekom kann weiterhin Einfluß nehmen (sie bleibt Herausgeber der Zeitung)
> - die tekom-nachrichten werden auf eine breite Basis gestellt, als Fachzeitung für Technische Kommunikation und Dokumentation gleichzeitig kann sie für Vereinsinformationen weiterhin genutzt werden
> - der Bekanntheitsgrad wird erhöht
> - der Verlag übernimmt das wirtschaftliche Risiko
> - langfristig können Kosten gespart werden

- ein Vorstandsamt kann eingespart werden[294]

Marita Tjarks-Sobhani erinnert sich an den Übergang zur Professionalisierung der Zeitschrift:

> **Marita Tjarks-Sobhani:** Ich finde, es hat eine weitreichende Entwicklung gegeben. Ich habe mir gerade vor kurzem erst ganz frühe ‚tekom nachrichten' angesehen – für einen Vortrag brauchte ich Informationen über zwei Vorstandsmitglieder. Solche mehr persönlichen Informationen waren häufiger zu finden als Fachinformationen. Der ‚Human Touch' stand deutlich im Vordergrund.
>
> Zwar nahm kontinuierlich der Anteil der Fachbeiträge zu, aber dann – während meiner Zeit im Vorstand – wurde deutlich, dass man zwar auf ehrenamtlicher Basis gerade noch eine Vereinszeitschrift zustande bringt, aber keinesfalls eine Fachzeitschrift, die den gestiegenen Anforderungen der Mitglieder Rechnung trägt. [...]
>
> Konsequent sind wir dann den Weg gegangen, die ‚tekom nachrichten' zu professionalisieren und alles nach außen zu vergeben. Der erste Schritt, einen Verlag zu suchen, war auf Anhieb sehr erfolgreich, die ‚tk' erscheint ja heute noch in dem selben Verlag. Mit den Chefredaktionen gab es größere Schwierigkeiten. Zwei haben wir ausprobiert, aber beide Male waren wir entweder mit den Ergebnissen oder mit der Zusammenarbeit nicht zufrieden. Zu diesem Zeitpunkt erschienen die ‚tekom nachrichten' in recht unterschiedlicher Qualität! Wir haben dann unsere Konsequenzen daraus gezogen: Bei dem Verlag haben wir es belassen, haben dann als Redakteur allerdings jemanden genommen, der das professionell macht, aber in die tekom eingebunden ist, so dass wir als Verband die Inhalte unter Kontrolle behalten konnten. Diese Strategie hat sich bewährt. Wenn ich mir die Zeitschrift heute anschaue, dann ist sie wirklich professionell geworden. Darüber hinaus erscheint sie zuverlässig und ist somit auch für Inserenten attraktiv geworden.[295]

Der mit den ‚tekom nachrichten' erzielte Erfolg motivierte den Vorstand, den eingeschlagenen Weg beherzter weiter zu verfolgen und als Nächstes

---

[294] tekom: 30. Gesamtvorstandssitzung (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 19). Stuttgart: 1995.

[295] Tjarks-Sobhani, Marita: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

die Einstellung einer bezahlten hauptamtlichen Geschäftsführung voran-zutreiben.

3.4.6 Die internationale Zusammenarbeit auf Ebene der INTECOM

Wie bereits dargestellt, ist die Gründung der tekom auf die Ermunterung der Gründerin durch Vertreter des internationalen Dachverbandes INTECOM zurückzuführen. Brigitte Beuttenmüller führte diese Kontakte in den Anfangsjahren der tekom auf eher persönlicher Ebene weiter.

> **Brigitte Beuttenmüller**: Ich war während meiner IBM-Zeit mindestens zweimal auf einer STC-Tagung in den USA. Einmal habe ich dort über die tekom einen Vortrag gehalten. Dadurch, dass ich im internationalen Entwicklungszentrum tätig war und auch nur englische Literatur geschrieben habe, bin ich in meiner IBM-Zeit sehr viel in die USA gereist und konnte dort persönliche Kontakte pflegen.[296]

Die Kontakte auf Arbeitsebene der Mitgliedsverbände der INTECOM waren in den Anfangsjahren aber eher spärlich.

> **Carl-Heinz Gabriel:** Mit den Schwestergesellschaften der tekom, die damals schon bestanden, hielt ich Kontakt und versuchte die Kontakte zu intensivieren […] die dänische Dantecom, (O'Connor), in Norwegen gab es eine Gesellschaft, in den Niederlanden die relativ starke Gesellschaft STIC. Mit der STC in Amerika korrespondierte ich eher weniger. Da ich schon die „Society of Logistic Engineers" gegründet hatte, bekam ich den Eindruck, mit den Amerikanern sei der Kontakt nicht so zweckmäßig, denn sie arbeiteten immer sehr missionarisch. Mein Eindruck war, sie wollen eher ein eigenes Chapter bilden, und das hätte eventuell die tekom dann geteilt.[297]

---

[296] Beuttenmüller, Brigitte: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[297] Gabriel, Carl-Heinz: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Die Situation der INTECOM in dieser Phase war durch die zahlenmäßige Dominanz der amerikanischen STC gekennzeichnet, die in ihren besten Zeiten 25.000 Mitglieder hatte.[298] Die nächstgrößeren Verbände waren dann schon die tekom mit ca. 2.000 Mitgliedern und der britische Verband ISTC mit etwas über 1.000 Mitgliedern.[299] Die anderen europäischen INTECOM-Mitglieder hatten nicht viel mehr als ein paar hundert Mitglieder aufzuweisen. Im Rest der Welt gab es lediglich einige weitere hundert Mitglieder im australischen und neuseeländischen Verband, in einer Fachgesellschaft des US-amerikanischen Ingenieursverbandes IEEE und im amerikanischen Hochschullehrerverband ATTW.

Nicht nur durch die hohe Zahl ihrer Mitglieder dominierte die STC, sondern auch durch ein starkes Engagement einiger amerikanischer Delegierter, von denen vor allem der Ex-Präsident der STC, Jeff Hibbard, zu nennen ist. Zusammen mit Ron Blicq aus Kanada und Gerry Gentle aus Großbritannien prägte er eine Gruppe von „Old Boys", die den Weltverband dominierte. Wesentliche inhaltliche Impulse – außer den FORUM-Tagungen, die alle fünf Jahre stattfanden – gingen von der INTECOM allerdings nicht aus.

Höhepunkt dieser Phase der internationalen Beziehungen der tekom war sicherlich die Tagung FORUM 95, die in Dortmund als Fortsetzung der regulären tekom-Frühjahrstagung 1995 stattfand und durch die vielen deutschen Teilnehmer insgesamt die größte Tagung der INTECOM bisher wurde, was die Teilnehmerzahl betrifft.

> 320 Technische Kommunikatoren aus 21 Ländern trafen sich vom 13.-15. November 1995 in Dortmund. Es war die erste Forum-Tagung außerhalb Skandinaviens und

---

[298] Rainey, Kenneth: „Technische Dokumentation in den Vereinigten Staaten von Amerika", in: Hennig, Jörg und Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): Technische Kommunikation – International. Stand und Perspektiven (tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 8). Lübeck: Schmidt-Römhild 2005, S. 215 ff.

[299] Fisk, Allen: „Technische Dokumentation in Großbritannien", in: Hennig, Jörg und Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): Technische Kommunikation – International. Stand und Perspektiven (tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 8). Lübeck: Schmidt-Römhild 2005, S. 99 ff.

gleichzeitig die größte seit ihrem Bestehen. Besondere Highlights von „Forum 95“ waren zwei Live-Video-Konferenzen, eine mit Fachkollegen in Moskau und eine mit Peking. [...] Die gesamte Tagung wurde in einem 30-minütigen Video dokumentiert, das vom Westdeutschen Rundfunk (WDR) Köln gesponsert wurde.[300]

[300] tekom: Jahresbericht 1995 (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart: 1995.

3.4.7 Zusammenfassung

In den Jahren zwischen 1993 und 1996 stagnierte die Mitgliederzahl, obwohl die tekom rein organisatorisch und in ihrer internen und externen Kommunikation, wie in Kapitel 3.3 beschrieben, sehr gut aufgestellt war. Die Gründe kamen von außen, durch die Flaute im Maschinenbau. Aber auch intern lief nicht alles so, wie es sich der Vorstand wünschte, denn der Übergang von einem ehrenamtlich geführten Verband zu einer dienstleistungsorientierten, professionellen Organisation ging nicht ohne Friktionen ab.

Ein erster Schritt zur Professionalisierung gelang dem Vorstand aber durch die Übergabe der Zeitschrift an den Verlag Schmidt-Römhild und die Einsetzung eines professionellen Redaktionsbüros. Die vorhandenen materiellen Ressourcen waren mit 2.000 Mitgliedern allerdings noch zu knapp, um einen hauptamtlichen Geschäftsführer einstellen zu können. Eine Erhöhung des Mitgliedsbeitrags war deshalb nötig, um den Sprung in die weitere Professionalisierung der tekom schaffen zu können.

Mit den „Vorwehen“ um die Einführung des GeoNet-Mailboxsystems war aber auch schon der Ausgangspunkt geschaffen für die internetgestützte interne und externe Kommunikation des Verbandes.

Insgesamt kann die Zeit von 1993 bis 1996 als eine Phase des Übergangs der tekom vom ehrenamtlichen Verband zu einer professionellen Organisation mit verstärkten internationalen Kontakten charakterisiert werden.

3.5 Professionalisierung (1996 – 2004)

3.5.1 Erneute Wiederwahl des Vorstandes

In der dritten Wahl gemäß der neuen Satzung wurde für die Amtsperiode 1996-1998 der bisherige Vorstand weitgehend wiedergewählt. Es gab allerdings einige Fluktuationen und Nachwahlen, die mit Veränderungen in den Ressorts zu tun hatten.

Claus Noack wurde erneut als Vorsitzender wiedergewählt. Stellvertreterin wurde wiederum Dr. Marita Tjarks-Sobhani, neuer Schriftführer wurde Prof. Dr. Jörg Hennig, Schatzmeister war weiterhin Detlef Carstens.

Das Ressort „Aus- und Weiterbildung“ leitete kommissarisch bis April 1997 Dr. Marita Tjarks-Sobhani, danach bis 15. Februar 1998 Reinhard Bremehr, danach wiederum kommissarisch Dr. Jutta Nübel. Das Tagungsressort übernahm bis Mitte 1996 Rudolf Franz. Es wurde danach von Detlef Carstens bis April 1997 kommissarisch weitergeführt, danach von Ulrike Bornemann. Carl-Heinz Gabriel leitete wiederum das Ressort Kontakte Verbände/Institutionen und Prof. Dr. Jörg Hennig neben seinem Amt als Schriftführer das Ressort Presse. Herbert Herzke war von den Regionalgruppenleitern wiederum zum Vertreter der Regionalgruppen in den Vorstand gewählt worden, das zweite Vertreteramt konnte zunächst nicht besetzt werden. Im September 1997 wurde dann Michael Geidel nachgewählt.

3.5.2 Erste Schritte zur Professionalisierung – der hauptamtliche Geschäftsführer

Bis 1996 waren die Geschäfte der tekom ausschließlich vom gesetzlichen Vorstand, mit Unterstützung der Ressortleitungen und aller anderen ehrenamtlichen Mitarbeiter, in den Gremien und Arbeitskreisen geführt worden. In der Geschäftsstelle arbeiteten vier Verwaltungsmitarbeiterinnen, außer Frau Allmaras alle in Teilzeit, allerdings konnten diese nur weisungsgebunden handeln und durften in die Geschäfte des Verbandes nicht eingreifen oder selbst initiativ werden. Dass man in der gegenwärtigen Situation einen Geschäftsführer wollte, war dem Vorstand zwar klar. Mit der Begründung der Notwendigkeit tat man sich jedoch etwas schwer. Es ging dem Vorstand jedenfalls um einen verstärkten Wachstumskurs und um eine Entlastung der ehrenamtlichen Funktionsträger.

> Der GV hebt hervor, daß die tekom einen Geschäftsführer braucht. Der Geschäftsführer soll sich u. a. verstärkt für Mitgliederwerbung einsetzen, Sponsoring betreiben sowie die Geschäftsstelle leiten. [301]

Es war allen Beteiligten klar, dass die Professionalisierung in Richtung hauptamtliche Geschäftsführung jetzt angegangen werden musste, wie sich Carl-Heinz Gabriel erinnert:

> **Michael Fritz:** Sie waren jahrelang ehrenamtlich im Vorstand tätig. Dann kam die Phase, in der der Vorstand die Professionalisierung der tekom beschloss. Daran waren Sie auch beteiligt. Was hat das Ihrer Auffassung nach verändert? Es war ja eine große Debatte …
>
> **Carl-Heinz Gabriel:** Das war sehr sinnvoll. Mit zunehmender Mitgliederzahl kamen immer mehr Probleme auf die einzelnen Vorstandsmitglieder zu. Nachdem wir einen Geschäftsführer hatten, versuchte ich gleich meine Aufgabe „Verbände und Institutionen" dorthin zu verlagern und konzentrierte mich im Wesentlichen auf Normen und Richtlinien, weil das ja auch ein immer breiteres Thema wurde. Und wenn ich an die

---

[301] tekom: 30. Gesamtvorstandssitzung (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 19). Stuttgart: 1995.

> Tagungen denke, die völlig ehrenamtlich von Herrn Franz und einer kleinen Mannschaft veranstaltet wurden, das wäre heute neben der Berufsarbeit gar nicht mehr zu schaffen.[302]

Mit ihren 2.500 Mitgliedern konnte sich die tekom jedoch noch keine bezahlte, hauptamtliche Geschäftsführung leisten. Deshalb entwickelte der Vorstand einen Finanzierungsplan, der im Wesentlichen auf Kosteneinsparungen und auf einer drastischen Anhebung des Mitgliedsbeitrages beruhte. Auf einer außerordentlichen Mitgliederversammlung am 16. November 1995 legte der Vorstand diesen Finanzierungsplan vor und begründete nochmals die Notwendigkeit, einen hauptamtlichen, bezahlten Geschäftsführer einzustellen.[303] Die Mitgliederversammlung diskutierte hauptsächlich die finanziellen Aspekte und stimmte schließlich der vorgeschlagenen Beitragserhöhung mit nur fünf Gegenstimmen zu.[304]

Im Juni des Jahres 1996 wurde Michael Fritz als erster hauptamtlicher Geschäftsführer der tekom eingestellt. In den ersten zwei Jahren seiner Tätigkeit verblieb die tekom-Geschäftsstelle in den Räumen im Haus von Brigitte Beuttenmüller. Am 1. März 1999 erfolgte dann der Umzug in die neuen, größeren Räume in der Stuttgarter Innenstadt. Dort wurde dann mit einem Marketingmitarbeiter und später mit weiteren Referentinnen der Personalstand weiter kontinuierlich ausgebaut.

---

302 Gabriel, Carl-Heinz: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner1). Stuttgart: 2003.

303 tekom: Einladung zur außerordentlichen Mitgliederversammlung (tekom-Archiv, Mitgliederversammlungen, Ordner 3). Stuttgart: 1995.

304 ebenda

3.5.3 Die tekom verliert die Gemeinnützigkeit und wird Berufsverband

Nach einer Prüfung durch das Finanzamt im Jahr 1999 wurde der tekom die bis dahin erteilte Gemeinnützigkeitsbescheinigung entzogen. Begründung dafür war, dass die tekom – nach einer Satzungsänderung – nun eindeutig den Charakter eines Berufsverbandes aufweise und damit nicht mehr die Allgemeinheit anspreche, sondern nur eine spezielle Gruppe, nämlich die Technischen Redakteure. Bereits auf der Mitgliederversammlung 1999 in Mannheim war klar, welche Folgen dies haben würde:

> Herr Carstens berichtet, wie es zu den Problemen mit dem Finanzamt und der Neueinschätzung der Lage durch dieses gekommen ist. Der Verlust der Gemeinnützigkeit, von der tekom selbst durch die vorangegangene Satzungsänderung verursacht, verpflichtet die tekom, 110.000 DM an den Fiskus zu zahlen [...]
>
> Im Vorgriff auf die zu erwartende Entscheidung des Finanzamtes hat der Schatzmeister im Einvernehmen mit dem Gesamtvorstand Rücklagen in Höhe von 100.000 DM gebildet. Für die Mitglieder ergeben sich aus der Neuregelung keinerlei Nachteile; so können Vereinsbeiträge weiterhin von der Steuer abgesetzt werden. [305]

Damit hatte das Finanzamt der tekom eine Entscheidung abgenommen, die der Verband in dieser Form bisher nicht treffen wollte – die tekom wurde quasi per Dekret Berufsverband – und niemand aus der Mitgliedschaft wehrte sich dagegen.

Eine weitere Folge der Prüfung – außer der Steuernachzahlung – war eine Diskussion über die Frage, wohin sich der Verband wirtschaftlich entwickeln sollte und welche Konsequenzen daraus zu ziehen seien. Nach ausgiebiger Beratung fasste die Mitgliederversammlung den Beschluss, dem Vorstand den Prüfungsauftrag zu erteilen,

---

[305] tekom: Protokoll der tekom-Mitgliederversammlung (tekom-Archiv, Mitgliederversammlungen, Ordner 5). Stuttgart: 1999.

> [...] etwaige weitere Folgerungen für die zukünftige Struktur des Vereins zu prüfen, geeignete Vorschläge zu erarbeiten und der MV vorzulegen.[306]

Entsprechend dem Modell eines Wirtschaftsprüfers, der sich auf Verbände spezialisiert hatte, beschloss dann die Mitgliederversammlung im Jahr 2000, die wirtschaftlichen Aktivitäten per Lizenzvertrag an eine rechtlich vollständig unabhängige, selbständige GmbH zu übertragen, der später gegründeten „TC and more GmbH".

> Die Mitgliederversammlung möge zustimmend zur Kenntnis nehmen, dass der GV beabsichtigt, ab dem Stichtag 1. Januar 2001 die wichtigsten wirtschaftlichen Aktivitäten der tekom auszulagern.
>
> Dieser Antrag wird vom Vorsitzenden Claus Noack, dem Stellvertretenden Vorsitzenden Herbert Herzke und dem Geschäftsführer Michael Fritz ausführlich begründet, zur Beantwortung offener Fragen stehen der hinzugezogene Rechtsanwalt Herr Dr. Böck sowie der Steuerberater Herr Mennenöh zur Verfügung.
>
> Unsere gegenwärtige Situation ist entstanden durch die genauere Auslegung vorhandener gesetzlicher Bestimmungen durch die Finanzämter. In Wahrheit war die tekom weder jemals gemeinnützig im Sinne des Gesetzes noch frei von wirtschaftlichen Aktivitäten. Wir können von Glück reden, dass unser damals angenommener Status zumindest bis 1998 anerkannt wurde. In der Zukunft wird das nicht mehr möglich sein. Auch andere Vereine und Verbände stehen vor dem gleichen Dilemma.
>
> Einzige denkbare Lösung ist eine vollständige Loslösung der wirtschaftlichen Aktivitäten. Dies soll erreicht werden durch die Gründung einer GmbH, die der tekom Dienstleistungen anbietet.
>
> Nach ausgiebiger Diskussion ergibt die Abstimmung 56 Ja-Stimmen und 9 Enthaltungen (keine Gegenstimme). Der Antrag des GV ist somit angenommen.[307]

Die dann seit dem 1. April 2002 tätige „TC and more GmbH" ist – abgesehen von dem Lizenzvertrag - der tekom ausschließlich durch die

---

[306] tekom: Protokoll der tekom-Mitgliederversammlung (tekom-Archiv, Mitgliederversammlungen, Ordner 5). Stuttgart: 1999.

[307] tekom: Protokoll der tekom-Mitgliederversammlung (tekom-Archiv, Mitgliederversammlungen, Ordner 5). Stuttgart: 2000.

Person des Geschäftsführers Michael Fritz verbunden, der beide Ämter in Personalunion innehat.

Mit der Trennung der ehrenamtlichen Verbandsarbeit von den wirtschaftlichen Aktivitäten hatte die tekom einen weiteren Schritt zu einem modernen Verbandstyp gemacht, der damit auch seine Kommunikation neu aufstellte. Besonders wichtig war dabei, dass Aktivitäten wie die Tagungen und der Webauftritt zu der „TC and more GmbH“ ausgelagert wurden und damit in diesem Bereich die kommerziellen Aspekte noch weiter in den Vordergrund gestellt wurden.

3.5.4 Das Ringen um mehr Transparenz in der Verbandskommunikation

Die Vereinsarbeit in den Jahren 1997 bis 1999 war sehr stark von einer Auseinandersetzung zwischen dem Gesamtvorstand und dem Vereinsausschuss über die Transparenz der verbandsinternen Kommunikation geprägt. Diese Auseinandersetzung kumulierte in einem Streit um Änderungen an der Satzung, der durch einen Änderungsantrag des Vorstandes an die Mitgliederversammlung ausgelöst wurde.

Aufhänger für den Antrag des Vorstandes war eine allgemeine Bereinigung der Satzung. Diese wurde vom Vorstand aber mit einer Entmachtung des Vereinsausschusses verbunden, der – als Kompromissangebot des Vorstands an den Vereinsauschuss – in ein Schlichtungsgremium und einen Beirat aufgeteilt werden sollte. Dieser Beirat sollte nicht mehr direkt per Briefwahl gewählt werden und nicht mehr direkt an die Mitgliederversammlung berichten.[308] Damit hätte es ein direkt von allen Mitgliedern zu wählendes Gremium weniger gegeben und somit, nach Meinung der Kritiker, auch weniger Transparenz der Entscheidungsprozesse.

Die Strukturbereinigungen der Satzung wurden schließlich auch von der turbulent verlaufenden Mitgliederversammlung 1997 beschlossen. Die Aufteilung des Vereinsausschusses wurde allerdings aus diesem Beschluss ausgenommen. Stattdessen wurde eine Arbeitsgruppe eingesetzt, die Änderungen an der Geschäftsordnung vorbereiten sollte, mit dem Ziel, die innere Kommunikation zu verbessern.[309]

Auf Grundlage der Vorarbeit dieser Arbeitsgruppe wurde dann auf der Mitgliederversammlung 1998 endgültig über die Geschäftsordnung beschlossen. Zur Frage der innerverbandlichen Kommunikation wurden die folgenden Regelungen getroffen, die das Postulat des „gläsernen

---

308 tekom: Einladung zur Ordentlichen Mitgliederversammlung (tekom-Archiv, Mitgliederversammlungen, Ordner 4). Stuttgart: 1997.

309 tekom: Protokoll der Ordentlichen Mitgliederversammlung (tekom-Archiv, Mitgliederversammlungen, Ordner 4). Stuttgart: 1997.

Verbandes“ verwirklichten. Einerseits sollten alle Gremiensitzungen und damit auch die GV-Sitzungen vereinsöffentlich werden.

> §5 Öffentlichkeit
>
> Alle tekom-Gremien tagen vereinsöffentlich. Die Gremien können zu einzelnen Tagesordnungspunkten eine nicht-öffentliche Verhandlung beschließen.[310]

Des Weiteren sollte allen Mitgliedern Zugang zu den Protokollen der Gremien gewährt werden, und zwar über „moderne technische Medien“.

> §9 Informationen für Mitglieder
>
> Alle Organe der tekom haben ihre Aktivitäten angemessen zu dokumentieren, z. B. durch Bekanntgabe der Sitzungstermine und Tagesordnungen, durch Protokolle und Beiträge zum Jahresbericht. Diese sind den Mitgliedern durch moderne technische Medien zugänglich zu machen. Jedes Mitglied kann die Tagesordnungen und die nicht vertraulichen Teile der Protokolle und der Berichte bei der Geschäftsstelle anfordern.[311]

Auf der darauf folgenden Mitgliederversammlung am 25. November 1999 wurde dann eine weitere Entscheidung getroffen, die für die verbandsinterne Kommunikation von großer Bedeutung war. Es sollte auf Initiative des Vereinsausschusses geklärt werden, ob die Adressdaten der Mitglieder diesen pauschal zur Verfügung gestellt werden dürfen oder nicht. Dazu hatte der Vereinsausschuss drei verschiedene Beschlussalternativen vorgelegt, die von einer restriktiven Handhabung bis zu einer totalen Veröffentlichung der Adressen gingen, sich aber selbst für die erste Variante ausgesprochen.

> Der Vereinsausschuß schlägt der Mitgliederversammlung vor, der Alternative 1 zuzustimmen (es bleibt alles beim alten, die Mitglieder haben keinen Anspruch auf Mitgliederlisten, stattdessen wird auf das WebForum verwiesen, wo Mitglieder „Steckbriefe“ hinterlassen können).

---

[310] tekom: Protokoll der Ordentlichen Mitgliederversammlung der Gesellschaft für Technische Kommunikation (tekom-Archiv, Mitgliederversammlungen, Ordner 5). Stuttgart: 1998.

[311] ebenda

> Mit dieser Alternative bleibt es jedem Mitglied selbst überlassen, welche Informationen öffentlich sein sollen, und eine Gefahr des Mißbrauchs ist dadurch praktisch ausgeschlossen.[312]

Dieser Variante wurde schließlich auch mit großer Mehrheit durch die Mitgliederversammlung zugestimmt und der Streit um die Transparenz der innerverbandlichen Kommunikation fürs Erste beigelegt.

---

[312] tekom: Protokoll der tekom-Mitgliederversammlung vom 25. November 1999 in Mannheim (tekom-Archiv, Mitgliederversammlungen, Ordner 5). Stuttgart: 1999.

3.5.5 Das Internet und die Professionalisierung der Verbandskommunikation

Zu Beginn seiner Tätigkeit für die tekom hatte der Vorstand im Jahr 1996 dem neuen Geschäftsführer Michael Fritz die Administration einer bereits vorbereiteten Webseite übertragen. Der Vorsitzende Claus Noack hatte über die Firma Siemens einen kostenlosen Internet-Account verschafft und ein Mitarbeiter aus Detlef Carstens Firma hatte die tekom-Imagebroschüre in eine HTML-Struktur umgesetzt. Die tekom konnte ins „WWW-Zeitalter" starten.

In den ersten zwei Jahren bis 1998 wuchs nun aus den wenigen vorhandenen statischen HTML-Seiten eine umfassende Darstellung des Verbandes und seiner Aktivitäten mit ersten Ansätzen zu Dienstleistungen für die Mitglieder, wie z. B. der Umsetzung der Dienstleisterdiskette für das World Wide Web. Leider ist diese erste statische reine HTML-Version der Webseite nicht mehr auffindbar.

3.5.6 Die ersten Webseiten der tekom

Im Jahr 1997 hatte die tekom eine erste eigene Webseite eingerichtet. Ein Mitarbeiter eines Vorstandsmitglieds hatte sich die Marketingbroschüre der tekom vorgenommen und in HTML-Code umgesetzt.

> **Siegfried Siegel:** Es ging wohl damals im Wesentlichen um eine Visitenkarte und dass man auf der Webseite erklärt, was die tekom überhaupt ist. Mehr war das damals noch nicht. Abgesehen davon wollte man erreichen, dass die Domäne gesichert und belegt wurde.
>
> Die Seite selbst war eine Umsetzung der damaligen Image-Broschüre der tekom. Überhaupt nicht zu vergleichen mit dem heutigen Webauftritt. Es gab keinen Mitgliederbereich, keine Downloadmöglichkeiten usw.
>
> In den ‚tekom nachrichten' von 1996 kann man auf dem Titelbild die erste tekom Webseite sehen. Wenn man sich die Seite anschaut, sieht man, dass diese Seite relativ einfach gestaltet war. Da gibt es keine Frames, es waren fast alles lineare Seiten.[313]

Die originalen HTML-Seiten liegen leider nicht mehr vor. Die folgende Abbildung gibt eine Titelseite der Zeitschrift „tekom nachrichten" wieder, auf der einige Screenshots der neuen Seiten zusammengestellt sind und einen Eindruck der Anmutung der ersten Webseiten vermitteln.

[313] Siegel, Siegfried: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.



Bild 17: Titelseite der ‚tekom nachrichten'
mit Abbildung der ersten Webseite [314]

Die Resonanz der Mitglieder nach Erscheinen dieses ersten Webauftritts der tekom war allerdings gering.

> **Siegfried Siegel:** Für die Mitglieder war das ja totales Neuland. Die Resonanz war daher gering, da nur wenige Mitglieder damals Webseiten anschauen konnten. Das Internet war nur was für Freaks.
>
> Diese Freaks hatten ein Modem, einen Akustikkoppler und die Technik, die damals zur Verfügung stand, aber kaum verbreitet war. Dieser Kreis hat sich dann auch auf die tekom Webseite begeben. Das waren die ersten, die sich die Seite angeschaut haben. [315]

---

[314] Titelseite der tekom-Nachrichten 4/96 (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 7). Stuttgart: 1996.

[315] Siegel, Siegfried: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

3.5.7 Erste Serviceangebote (Dienstleisterdatei, Stellenmarkt)

Diese Webseite wurde nun im Laufe der nächsten zwei Jahre Schritt für Schritt um die Darstellung neuer Serviceangebote des Verbandes erweitert. Leider liegen aus dieser Zeit keine Screenshots oder schriftliche Konzepte vor, so dass diese Entwicklung nur grob skizziert werden kann.

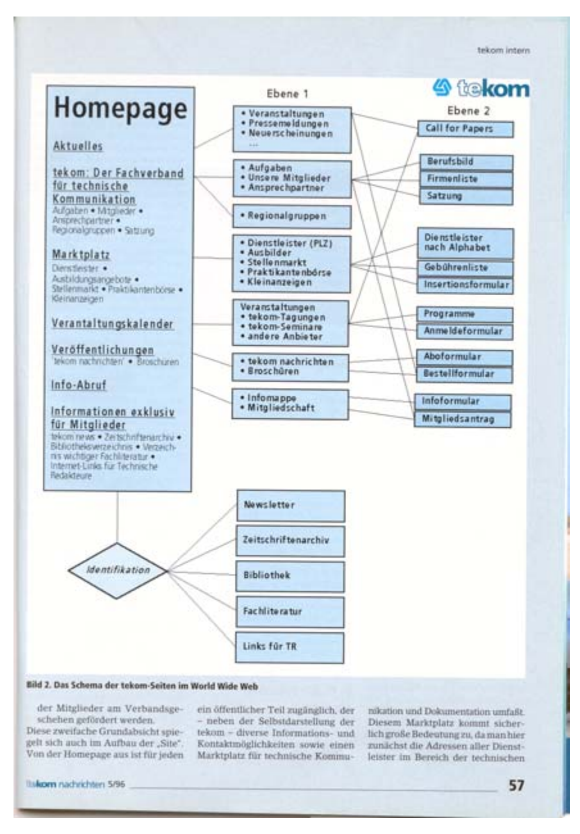


Bild 2. Das Schema der tekom-Seiten im World Wide Web

der Mitglieder am Verbandsgeschehen gefördert werden.
Diese zweifache Grundabsicht spiegelt sich auch im Aufbau der „Site". Von der Homepage aus ist für jeden ein öffentlicher Teil zugänglich, der – neben der Selbstdarstellung der tekom – diverse Informations- und Kontaktmöglichkeiten sowie einen Marktplatz für technische Kommunikation und Dokumentation umfaßt. Diesem Marktplatz kommt sicherlich große Bedeutung zu, da man hier zunächst die Adressen aller Dienstleister im Bereich der technischen

tekom nachrichten 5/96 57

Bild 18: Strukturdiagramm der zweiten Version der WebSeite[316]

Eine wichtige Aktivität vor der Erstellung der ersten Webseite hatte darin bestanden, ein gedrucktes Verzeichnis aller Dienstleister, die Mitglied der tekom waren, zusammenzustellen. Aus Gründen der Aktualisierbarkeit wurde auf einen weiteren Druck verzichtet und diese „Dienstleisterdatei" im Jahr 1996 als Diskette vertrieben. Die Datei bildete dann den Grundstock

[316] tekom-Nachrichten 4/96 (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 7). Stuttgart: 1996, S. 57.

für ein Dienstleisterverzeichnis auf der Webseite, das aber fortlaufend händisch gepflegt werden musste.

Ein weiterer Wunsch war, für die tekom eine eigene Stellenbörse aufzubauen. In den ersten Jahren wurde diese rein manuell angelegt und fortlaufend auf Zuschriften der Mitglieder hin aktualisiert. Das Ganze wurde ergänzt durch eine Liste der Veröffentlichungen, Anschriftenlisten der Vorstände, Ankündigungen von Veranstaltungen etc.

Diese stetige Erweiterung führte auch zu einem Anwachsen des Pflegeaufwandes, so dass ab 1998 eine erste studentische Hilfskraft angestellt wurde, die die Aktualisierung der Webseite übernahm.

Nach diesen Erweiterungen war nun die Abbildung der Verbandsstrukturen um den Einbau einiger bisher analoger Dienstleistungen ergänzt worden.

3.5.8 Einführung von „SchemaText“

Im Jahr darauf meldete sich in der tekom-Geschäftsstelle die Firma Schema, die anbot, das von ihr entwickelte Content Management System (CMS) „SchemaText“ kostenlos für die Erzeugung der Webseite zur Verfügung zu stellen. Dieses Redaktionssystem ist mit der auf XML basierenden Version ST4 immer noch am Markt und hat im Bereich der Technischen Kommunikation einen signifikanten Marktanteil erworben.

Für die Produktion der tekom-Webseite brachte der Einsatz von „SchemaText“ in der Version 1 einen beachtlichen Rationalisierungseffekt. Die einzelnen Seiten wurden auf einer intuitiv bedienbaren Bildschirmoberfläche als Knoten angelegt. Mit der Maus von Knoten zu Knoten gezogene Linien symbolisierten die logische Struktur der gesamten Seite und damit auch die Links zwischen den einzelnen Seiten, deren Konsistenz „SchemaText“ warten konnte. Und – was besonders wichtig war – „SchemaText“ konnte bei der Erzeugung der HMTL-Seiten auch externe Textdateien einbeziehen. Dies machte es möglich, die Dienstleisterdatei sowie die Stellenbörse in einer Datenbank zu verwalten, die Inhalte in eine Textdatei auszugeben und damit immer aktualisiert mit in die Erzeugung der Webseiten einzubeziehen.

Diese Form der halb- oder teilautomatischen Erzeugung der Webseite wurde bis zur Einführung des WebForums beibehalten. Ab diesem Zeitpunkt kamen die dynamischen Inhalte dann aus den Datenbanken des WebForums und die Zeitschriftenartikel aus einer SGML-basierten Anwendung mit dem Namen „DynaWeb“. Nur noch die rein statischen Inhalte der Webseite wurden mit SchemaText erzeugt, das inzwischen in neueren Versionen zum Einsatz kam.

Bis zu diesem Zeitpunkt hatten sich die Webseiten der tekom zu einer ansehnlichen Web-Architektur ausgewachsen. Auf dem beim Provider aufgestellten Internetserver, der unter WINDOWS 2000 lief, war eine SQL-Datenbank installiert, mit deren Hilfe die Inhalte des WebForums gespei-

chert wurden. Der „DynaWeb-Server“ verwaltete die gespeicherten Zeitschriftenartikel. Mittels SchemaText erzeugte HTML-Dateien bildeten die statische Webseite. Ein Mailmodul besorgte den Versand von abonnierten E-Mails.

3.5.9 Das tekom-WebForum entsteht

In dem Positionspapier aus dem Jahr 1996 hatte sich der Vorstand prinzipiell entschieden, auf den Ausbau der Kommunikation mittels des Internets zu setzen und auf Insellösungen wie GeoNet zu verzichten. Im Zuge der zuvor geschilderten Debatte über mehr Transparenz in der innerverbandlichen Kommunikation entschlossen sich die Vorstandsmitglieder nun, den Einsatz des Mediums Internet zu forcieren und sie betrauten eine Arbeitsgruppe mit der Aufgabe, ein „Informations- und Kommunikationssystem“ für die tekom zu konzipieren.

> **Michael Geidel:** Entstanden ist die Idee zur AG IuK-Konzept bei einem GV-Treffen in Salzburg, hier hatten wir darüber gesprochen, wie wir die Kommunikation zu den Mitgliedern, die Kommunikation der Mitglieder untereinander und die Mitglieder zu den Gremien der tekom verbessern können.
>
> Ziel war es, als Verband moderner zu werden, den Mitgliedern einen größeren Mehrwert zu geben und die Kommunikation untereinander zu fördern. Dieses sollte u. a. durch ein zusätzliches Informationsangebot erreicht werden.
>
> Außerdem sollte die Außendarstellung der tekom moderner und präsenter werden.[317]

Die AG „IuK-Konzept“ traf sich zu ihrer ersten Sitzung am 28. Februar 1998 in Berlin. Mitarbeiter waren Detlef Carstens (als Pate des Vorstands), Michael Geidel, Claudia Maier, Alexander von Obert und Michael Fritz (als Koordinator). Ziel der Arbeitsgruppe war, die „Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten auf und zwischen allen Ebenen des Verbandes (zu) verbessern“.[318] Das Konzept sollte:

- (ein) Leitbild über die Kommunikation in der tekom formulieren

---

[317] Geidel, Michael: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

[318] tekom: Protokoll der 1. Sitzung der AG „IuK-Konzept“ (tekom-Archiv, Arbeitsgruppen, Ordner 1). Stuttgart: 1998.

- Informationsflüsse und Kommunikationsabläufe in zentralen Bereichen beschreiben und den Medien des Verbandes ('tekom nachrichten', 'tekom aktuell', WWW-Seiten, Mailing-Listen usw.) zuordnen
- Inhalte vorstrukturieren (DTD)
- (die) Technische Implementierung beschreiben[319]

Eine der wichtigsten Aufgaben der AG bestand darin, möglichst allen Kommunikationswünschen der Mitglieder und der Gremien gerecht zu werden und sie in ein schlüssiges Konzept zu gießen.

> **Michael Geidel:** Wir hatten Umfragen in den Regionalgruppen gemacht. Das war auch einer der Punkte, die ich mit in die Diskussion zum IuK-Konzept eingebracht habe. Die Mitglieder in den Regionalgruppen hatten oft das Gefühl, dass der Vorstand sehr weit weg ist und die Mitglieder nicht richtig informiert sind und das Gefühl haben, etwas außen vor zu stehen. [...]
>
> Zunächst haben wir uns in der AG zusammengesetzt um über grundlegende Dinge zu sprechen. In einem Schreiben vom 1.3.1998 hatte ich Herrn Noack mitgeteilt, was wir für die Mitglieder tun wollen, wie wir die Mitglieder informieren wollen und was die Auslöser für das IuK-Konzept sind.
>
> Im Brief stand, dass wir die Notwendigkeiten von Erfahrungsaustausch direkt zwischen den Mitgliedern verbessern wollen, Fachberichte, Internetforen einrichten sollten, das Zusammengehörigkeitsgefühl verbessern müssten, Informationsbörsen installieren sollten und Problemlösungen für Praxisfragen.[320]

Das System sollte auf dem World Wide Web (WWW) basieren, dadurch mit allen Standardbrowsern lesbar sein und über einen hohen Automatisierungsgrad von Eingaben und Änderungen verfügen, „damit die Kommunikation so einfach wie möglich wird“.[321]

---

[319] ebenda

[320] Geidel, Michael: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

[321] ebenda

In ihrer nächsten Sitzung beschäftigte sich die Arbeitsgruppe mit Abläufen von Kommunikationsprozessen und entwickelte die Idee, über „Templates“ die Eingabe von Informationen ins System zu erleichtern. Diese „Templates“ wurden später zu HTML-Eingabeformularen. Das System selbst sollte auf Vorschlag von Herrn von Obert auf einer dynamischen Datenbankanwendung basieren.[322] Es wurde ein erstes Schema der Systemarchitektur entwickelt, das Personengruppen, Gremien und Aktivitäten der tekom verschiedenen Informationstypen zuordnete.[323]

> **Michael Geidel:** Ich hatte die Aufgabe, mir Gedanken zum machen, was wir den Mitgliedern anbieten könnten, z. B. Jobbörsen einrichten, Mitglieder wenden sich an Mitglieder, Mitglieder berichten aus der Praxis, Mitglieder fragen Experten, ein Steckbrief, in dem sich Mitglieder vorstellen können. Wir wollten auch ein Leitbild für den Umgang im Web miteinander, so etwas wie einen Ehrenkodex entwickeln. Die Mitglieder sollten wissen, was man im Umgang miteinander im Web machen darf und was nicht, dabei ging es z. B. um die Sprache, Anrede, Inhalte usw.[324]

Mit der Ausarbeitung eines Pflichtenheftes, das die endgültige Konzeption des nun tekom-WebForum benannten Systems beschrieb, wurde das Zentrum für Grafische Datenverarbeitung (ZGDV) in Darmstadt beauftragt. Dieses legte seinen Entwurf am 13. August 1998 vor. Auf dieser Grundlage sollte dann anschließend eine Ausschreibung für die Programmierung vorgenommen werden. Die wichtigsten im Pflichtenheft beschriebenen Elemente sind:

- System- und Administrationsmodule zum Login, zum Anlegen von Abonnements und zur Administration des Systems

---

[322] tekom: Protokoll der 2. Sitzung der AG „IuK-Konzept“ (tekom-Archiv, Arbeitsgruppen, Ordner 1). Stuttgart: 1998.

[323] tekom: IuK-Konzept, Verknüpfungsschema Systemarchitektur (tekom-Archiv, Arbeitsgruppen, Ordner 1). Stuttgart: 1998.

[324] Geidel, Michael: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

- Informationsmodule mit einem Nachrichtenbereich für Gremien, der einen Arbeitsplan, einen Terminplan, Veranstaltungsberichte, eine Mitarbeiterliste und Links auf externe Seiten enthält
- Eine Kontaktbörse mit mehreren Rubriken wie Stellenangeboten, Praktikumsplätze, Diplomarbeiten, Termine und Kleinanzeigen
- Profildatenbanken zur Vorstellung einzelner Dienstleistungsanbieter wie Dienstleister, Hochschulen und private Ausbildungsträger
- Kommunikationsmodule wie ein „Steckbrief", in dem sich Mitglieder präsentieren können
- Moderierte Foren, die als Expertenforen gestaltet sind, in denen Experten die Fragen der Mitglieder beantworten. Vorgesehen waren die Themen Normen, Rechtsdienst und Versicherungsfragen
- Unmoderierte Foren (Diskussionsforen), die eine freie Plattform für Anregungen der tekom-Mitglieder darstellen sollten
- Knowledge-Base mit statischen Informationen wie dem gesamten Regelwerk der tekom, Artikeln aus der Fachzeitschrift ‚technische kommunikation', Beiträgen zu den Tagungsbänden der tekom-Tagungen und Unterlagen von Seminaren und anderen Veranstaltungen[325]

Im August 1999 ging das tekom-WebForum dann in seiner ersten Version online. Carl-Heinz Gabriel begeistert sich im Interview über die Möglichkeiten, die die neu geschaffenen Expertenforen bieten.

> **Michael Fritz:** Früher fand die Kommunikation mit den Mitgliedern auf der persönlichen Ebene statt. Das hat sich stark verändert: Heute sind wir auf der Webplattform, und das heißt, auch die Art und Weise, wie Sie Ihr Engagement betreiben, hat sich total verändert. Wie empfinden Sie das im Gegensatz zu früher?
>
> **Carl-Heinz Gabriel:** Das ist eine tolle Sache. Wenn früher ein Mitglied Probleme hatte, musste es Faxe schicken oder telefonieren. Heute, mit dem WebForum, kann man, wenn

[325] tekom: Pflichtenheft für den Prototypen des tekom-IuK-Systems (tekom-Archiv, Arbeitsgruppen, Ordner 1). Stuttgart: 1999.

man eine Antwort gefunden hat, diese ins Netz stellen und dann profitieren sehr viele davon. Die nahezu verzugslose Kommunikation ist ein ganz großer Vorteil.[326]

Er selbst hat inzwischen als Experte für „Normen und Richtlinien“ über 450 Anfragen im tekom-WebForum beantwortet.

Das WebForum ging im Sommer 1999 online und dient seither in seinen wesentlichen Funktionen bis heute den Mitgliedern der tekom als exklusive Kommunikationsplattform.

Michael Geidel: Die Resonanz war durchweg sehr positiv, die Leute waren begeistert, endlich was Gutes und Modernes. Die Mitglieder kannten bisher ja hauptsächlich die ‚tekom nachrichten’. Sie freuten sich auf das neue Medium, um endlich noch besser miteinander zu kommunizieren. Bisher ging das nur bei den Tagungen und bei den Regionalgruppentreffen. Jetzt konnte man das dann auch über das Internet. [...]

Vor allen Dingen haben sich die Mitglieder auf die neu einzurichtenden Expertenforen gefreut, hier wollte man sich dann auch austauschen. [...]

Toll, jetzt wird die tekom so modern wie wir es uns gewünscht haben, war die einhellige Meinung.[327]

---

[326] Gabriel, Carl-Heinz: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[327] Geidel, Michael: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

3.5.10 Neue Publikationen

In die Phase der Professionalisierung der Verbandsarbeit und der Verbandszeitschrift fällt auch eine weitere Differenzierung und Professionalisierung der sonstigen Publikationen des Verbandes.

Wichtigste neue Aktivität war sicherlich die Entwicklung von zwei Buchreihen, nämlich der „Schriften zur Technischen Kommunikation“, von der seit 1999 jährlich ein Buch als kostenlose Jahresgabe an die Mitglieder geht, und der „Hochschulschriften“, die der Förderung des akademischen Nachwuchses dienen sollen. Beide Reihen werden seither von Marita Tjarks-Sobhani und Jörg Hennig im Auftrag der tekom im Verlag Schmidt-Römhild in Lübeck herausgegeben.

Die „Schriften zur Technischen Kommunikation“ sind in der Regel Sammelbände, die wichtige Themengebiete aus der Technischen Kommunikation umfassen. Diese Sammelbände erhalten die tekom-Mitglieder am Jahresende als Jahresgabe. Dazu kommen in lockerer Reihenfolge noch einige Monografien besonders profilierter Autoren. Bisher sind die folgenden Bände erschienen:[328]

Band 1: Jörg Hennig und Marita Tjarks-Sobhani (Hrsg.): Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit von technischer Dokumentation. Lübeck: 1999.

Band 2: Carl-Otto Bauer: Rechtliche Anforderungen an Benutzer-informationen. Lübeck: 2000.

Band 3: Jörg Hennig und Marita Tjarks-Sobhani: Qualitätssicherung von technischer Dokumentation. Lübeck: 2000.

Band 4: Jörg Hennig und Marita Tjarks-Sobhani (Hrsg.): Informations- und Wissensmanagement für technische Dokumentation. Lübeck: 2001.

Band 5: Stefan Zima: Kommunikation in der Technik – Motortechnik und Sprache. Lübeck: 2002.

---

[328] Stand 9.2005

Band 6: Jörg Hennig und Marita Tjarks-Sobhani (Hrsg.): Lokalisierung von technischer Dokumentation. Lübeck: 2002.

Band 7: Jörg Hennig und Marita Tjarks-Sobhani (Hrsg.): Visualisierung in der technischen Dokumentation. Lübeck: 2003.

Band 8: Jörg Hennig und Marita Tjarks-Sobhani (Hrsg.): Technische Kommunikation – international. Stand und Perspektiven. Lübeck: 2004.

Mit den Hochschulschriften schuf die tekom für begabte Jungwissenschaftler eine Plattform für die Veröffentlichung ihrer Diplomarbeiten und Dissertationen. Die Hochschulschriften erscheinen in lockerer Reihenfolge. Bisher sind folgende Bände erschienen:[329]

Band1: Peter Stadtfeld: Didaktische Kriterien zur Strukturierung von Bedienungsanleitungen. Lübeck: 1999.

Band 2: Anneke Bosse: Der Umgang mit Fachausdrücken in Betriebsanleitungen für Personenkraftwagen, Lübeck: 1999.

Band 3: Sandra Knopp: Aufbau, Gestaltung und Struktur bei Online-Hilfesystemen. Lübeck: 2000.

Band 4: Ralf Geyer: Evaluation von Gebrauchsanleitungen – Testverfahren und ihre Anwendung. Lübeck: 2000

Band 5: Martin Riegel: Technische Kurzanleitungen – Eine Entwicklungsmethodik zur nutzergerechten Gestaltung. Lübeck: 2001

Band 6: Christian Bartsch: Die Verständlichkeit von Software-Hilfesystemen – Eine sprachwissenschaftliche Analyse am Beispiel Microsoft Word 2000. Lübeck: 2002

Band 7: Anja Edelmann: Hypertextbasierte Softwaredokumentation. Lübeck: 2003

Band 8: Müslüm Çap: Maschinelle Übersetzung auf dem Prüfstand. Lübeck: 2003

Band 9: Werner Schweibenz: Computerterminologie als Benutzerbarriere. Lübeck: 2004

Band 10: Cornelia Kühn: Handlungsorientierte Gestaltung von Bedienungsanleitungen. Lübeck: 2004

Band 11: Sven Pieper: Funktion und Profession Technischer Redakteure. Lübeck: 2004

---

[329] Stand 9.2005

In der Loseblattsammlung, die 1999 neu auf den Markt gebracht wurde, finden Technische Redakteure und andere in der Technischen Kommunikation tätigen Personen ein umfassendes Kompendium zu „Rechts- und Normenfragen“ in der Technischen Dokumentation, zu dem jährlich mindestens eine Nachlieferung erscheint. Die Themengebiete der Loseblattsammlung sind:

- Der Technische Redakteur als selbstständiger Dienstleister
- Vertragsrecht
- Vertragsrechtliche Haftung
- Marken-, Patent-, Wettbewerbs- und Urheberrecht
- Der Technische Redakteur als Arbeitnehmer und freier Mitarbeiter
- Rechtliche Grundlagen der Technischen Dokumentation
- Instruktionspflicht und Haftung
- Regelung des Haftungsrisikos
- Auszüge aus wichtigen einschlägigen Gesetzen und Richtlinien
- Beispiele aus der Rechtsprechung
- Grundlagen der Normung und Normenrecherche
- Grundlagen des Multimedia-Rechts[330]

Ergänzt wird die Loseblattsammlung um wichtige Normen und Richtlinien im Überblick, Checklisten, ein Muster für Allgemeine Geschäftsbedingungen selbständiger Technischer Redakteure (AGB) und ein umfangreiches Glossar.

Im Jahr 2000 ist Max Brändle von der TECOM Schweiz auf die tekom zugekommen. Er wollte erkunden, ob die tekom Interesse hätte, einen Leitfaden für die Erstellung von Betriebsanleitungen für Maschinen zu übernehmen, den die Schweizer vor einigen Jahren zusammen mit der

---

[330] tekom: Rechts- und Normenpraxis. Loseblattsammlung inkl. CD-ROM (Flyer der tekom). Stuttgart: tekom, 1998.

„Schweizer Gesellschaft für Qualität (SAQ)“ erstellt hatten. Im Juli 2000 traf man am Rande einer Vorstandssitzung in Friedrichshafen am Bodensee zusammen, um eine mögliche Kooperation zu beraten.

> Zunächst teilte Herr Brändle mit, die TECOM Schweiz wolle die Rechte am Leitfaden komplett an die tekom Deutschland abtreten und im Gegenzug dazu die alleinigen Vertriebsrechte für den Leitfaden in der Schweiz erhalten. Die TECOM Schweiz möchte die von ihr benötigten Exemplare zu Herstellungskosten geliefert bekommen.
>
> Die Vertreter der tekom Deutschland stimmten zu.
>
> Nach Besprechung der noch offenen urheberrechtlichen Probleme gingen die Beteiligten den bisherigen Leitfaden durch und besprachen die notwendigen Änderungen, die sich als minimal herausstellten, und die sonstigen zu erledigenden Aufgaben.[331]

In der zweiten Jahreshälfte 2000 überarbeiteten Carl-Heinz Gabriel und Curt Schmidt den Leitfaden in Hinblick auf die Anwendbarkeit deutschen und österreichischen Rechts. Im Frühjahr 2001 konnte der Leitfaden dann in gedruckter Form erscheinen. Im Vorwort teilten die Herausgeber mit:

---

[331] tekom: Besprechung wegen SAQ/TECOM-Leitfaden. Besprechungsnotiz vom 8. Juli 2000 in Friedrichshafen-Fischbach (tekom-Archiv, Internationales, Ordner 1). Stuttgart: 2000.

> Die Förderung und Sicherstellung der Qualität im Bereich Produktdarbietung ist für alle Hersteller zu einer wichtigen Aufgabe geworden. Die Erwartungshaltung der Konsumenten und Benutzer, die Anforderungen an die Produktsicherheit und nicht zuletzt die Haftung des Herstellers für Darbietungsmängel im Rahmen der Produkthaftungsgesetze erfordern eine entsprechende Anstrengung. Der Leitfaden soll beitragen zur erhöhten Qualität von Betriebsanleitungen als zentralem Element der Produktdarbietung. Er soll Fachleuten als richtungsweisende Arbeitsunterlage und Entscheidungshilfe dienen.[332]

Der Leitfaden beschäftigt sich einleitend mit den Grundlagen, Begriffsdefinitionen und den rechtlichen Rahmen für die Erstellung von Betriebsanleitungen. In den folgenden Hauptkapiteln wird der Aufbau von Betriebsanleitungen, der Inhalt von Betriebsanleitungen, die Ausführung und Gestaltung von Betriebsanleitungen sowie der Arbeitsablauf bei deren Erstellung dargestellt.[333]

---

[332] tekom: Leitfaden Betriebsanleitungen. Stuttgart: tekom, 2001.

[333] ebenda

3.5.11 Ein neues Konzept für die Öffentlichkeitsarbeit

Seit Gründung der tekom war, wie bereits dargestellt, mehr oder weniger erfolgreich versucht worden, Vertreter der Presse für die Ziele der tekom und speziell für den Beruf des Technischen Redakteurs zu interessieren. Unzählige Pressemitteilungen wurden verfasst, immer wieder wurden Vertreter der Presse zu Pressekonferenzen eingeladen, Fachartikel platziert, Auftritte in Rundfunk und Fernsehen wahrgenommen.

Die Vorstandsmitglieder sahen sich stets mit dem Wunsch der Mitglieder konfrontiert, doch für eine höhere Präsenz in der Presse zu sorgen. „Es muss mehr über uns in der Presse stehen, die tekom muss bekannter werden“, hieß es immer wieder.

Das Interesse der Journalisten an den Aktivitäten der tekom war aber immer sehr partiell ausgerichtet. Die Publikumsmedien berichten mit Vorliebe über schlechte Gebrauchsanleitungen und suchen dafür nach skurrilen Beispielen. Das Interesse, über gute Anleitungen oder interessante Lösungen von Firmen zu berichten, ist eher schwach ausgeprägt. Dies mag zum Einen an der Sensationslust des Publikums liegen, zum Anderen aber auch den Grund haben, dass es der tekom an einem Konzept fehlte, ihre Anliegen besser zu kommunizieren.

Einen neuen Schritt ging die tekom im Jahre 1993 und führte den ersten „Wettbewerb Technische Dokumentation“ durch, der sich zum Ziel setzte, die Öffentlichkeit auf gute Gebrauchsanweisungen aufmerksam zu machen.

> Der tekom-Wettbewerb wird gut umgesetzte, übersichtliche und besonders verständliche Bedienungsanleitungen auszeichnen. Damit will die tekom die Öffentlichkeit auf die wachsende Bedeutung technischer Dokumentation aufmerksam machen.[334]

---

[334] tekom: Wettbewerb Technische Dokumentation 1993 (tekom-Archiv, Wettbewerb, Ordner 1). Stuttgart: 1993.

Die Wettbewerbe waren allerdings keine Wettbewerbe im eigentlichen Wortsinn, sondern eher Tests, die von ehrenamtlichen Mitgliedern an den Dokumentationen einer einheitlichen Produktgruppe durchgeführt wurden. Die Tests bestanden zum Einen aus der Beobachtung von Probanden, denen Aufgaben gestellt wurden, die anhand der Dokumentation zu lösen waren, und zum Anderen aus einer Begutachtung der Dokumentationen durch Experten. [335]

Die Ergebnisse dieser „Wettbewerbe“ wurden in der Regel auf tekom-Tagungen vorgestellt und über die Pressearbeit den Medien bekannt gemacht. Die Wettbewerbe wurden alle ein bis zwei Jahre durchgeführt.

In den Jahren 1999 und 2000 wurden Tests auch im Unterauftrag der Stiftung Warentest durchgeführt. Diese Kooperation zahlte sich für die tekom aber nicht aus, da die Kooperationspartner in der Zeitschrift ‚test’ nur am Rande erwähnt wurden.

Um aus der „Kommunikationsfalle“ herauszukommen, dass sich Journalisten immer dann für die tekom interessierten, wenn sie skurrile Beispiele von Gebrauchsanleitungen zur Garnierung ihrer Artikel über die Alltagserfahrungen von Verbrauchern suchten, entwickelte die tekom 1997 eine neue Kommunikationsstrategie.

Kern dieser Strategie war, nicht immer nur reagieren zu wollen, sondern eine positive Botschaft zu formulieren, die in Richtung Medien gesandt werden sollte. Die Botschaft richtete sich an die Verbraucher und lautete – verkürzt formuliert – „Verbraucher haben das Recht auf qualitativ hochwertige Gebrauchsanleitungen und die tekom hilft ihnen dabei, dieses Recht durchzusetzen.“ Vehikel der Botschaft war die Broschüre „Tipps für Verbraucher – Ärger mit dem neuen Gerät?“, die darstellt, wodurch sich gute Gebrauchsanleitungen auszeichnen, welche Rechte die Verbraucher

---

[335] Geyer, Ralf: Evaluation von Gebrauchsanleitungen – Testverfahren und ihre Anwendung (tekom Hochschulschriften, Band 4). Lübeck: Schmidt-Römhild, 2000, S. 24 ff.

haben und wie die Verbraucher diese Rechte durchsetzen können. Im Vorwort teilt die tekom den Verbrauchern mit, wie ihnen die Broschüre helfen soll:

> Diese Broschüre
>
> - zeigt Ihnen, welche Kriterien gute Bedienungsanleitungen erfüllen sollen
> - ermöglicht Ihnen mit einer Checkliste, die Qualität einer Bedienungsanleitung einer ersten Einschätzung zu unterziehen
> - gibt Ihnen Hinweise, wie Sie Ihre Rechte als Verbraucher durchsetzen können
> - nennt Ihnen weitere Informationsquellen zum Thema Bedienungsanleitungen.[336]

Nach einer umfangreichen Illustration von Kriterien, die für gute Anleitungen sprechen, kommt die Broschüre am Ende auf die Kernargumentation der tekom zu sprechen, wie sich Verbraucher beim Kauf verhalten sollten:

> Untersuchen Sie die Ware bei Aushändigung/Auslieferung gründlich. Liegt eine Bedienungsanleitung (notwendig bei komplexen Produkten) oder eine Montageanleitung (soweit vor Inbetriebnahme Montage notwendig) bei?
>
> Ist die Bedienungsanleitung/Montageanleitung in deutscher Sprache verfasst?
>
> Enthält die Bedienungsanleitung/Montageanleitung auf den ersten Blick alle notwendigen Bestandteile, z. B. Zeichnung/Abbildungen?
>
> Trifft einer dieser Punkte nicht zu, verweigern Sie die Annahme.
>
> Setzen Sie dem Verkäufer – am besten schriftlich – eine Frist zur Nachlieferung einer ordnungsgemäßen Anleitung und bezahlen Sie den Kaufpreis insgesamt oder zum Teil nicht. Drohen Sie dabei dem Verkäufer an, dass Sie nach Fristablauf vom Vertrag zurücktreten und evtl. Schadenersatz verlangen.
>
> Läuft die Frist ab, befindet sich der Verkäufer in Verzug. Sie können dann vom Vertrag zurücktreten. Können Sie einen konkreten Schaden, z. B. entgangenen Gewinn, nachweisen, fordern Sie den Verkäufer zum Schadensersatz auf.[337]

---

[336] tekom: tekom-Verbraucherbroschüre. Stuttgart: tekom, 1997.

Daran anschließend vermittelt die Broschüre den Verbrauchern, welche Rechte Sie nach vergeblicher Inbetriebnahme aufgrund mangelnder Dokumentation haben, nämlich:

- Mängelgewährleistungsansprüche geltend zu machen
- Vom Verkäufer Nacherfüllung zu verlangen
- Bei Nichterfüllung Ansprüche wie Minderung des Kaufpreises, Rücktritt vom Kaufvertrag oder, soweit ein Schaden nachweisbar ist, Schadensersatz zu verlangen.[338]

Durch diese Broschüre wollte die tekom nicht den Eindruck erwecken, sie sei eine Verbraucherorganisation. Sinn der Übung war einerseits, die übliche Berichterstattung in den Medien zu beeinflussen. In vielen Fällen konnten Journalisten tatsächlich davon überzeugt werden, nicht nur über spektakuläre Fehlleistungen zu berichten, sondern die Verbraucher im Sinne der tekom über ihre Rechte zu informieren. In einer ganzen Reihe von Artikeln wurde die Broschüre erwähnt, in Rundfunk- und Fernsehsendungen gezeigt und die tekom wurde als Bezugsadresse für die Broschüre eingeblendet.

---

[337] ebenda

[338] tekom: tekom-Verbraucherbroschüre. Stuttgart: tekom, 1997.

Andererseits zielte das neue Konzept darauf, sich die Anwender zum Verbündeten zu machen. Das Kalkül dabei war, dass die Firmen eher bereit sein würden, mehr Geld für die Dokumentation auszugeben und qualifizierte Technische Redakteure einzustellen, wenn es gelänge, den Druck der Verbraucher auf Handel und Industrie in Richtung besserer Gebrauchsanleitungen zu erhöhen.

3.5.12 Beruflicher Status und Einkommen der Mitglieder

In die Zeit der Professionalisierung der tekom fielen auch die ersten Umfragen, die der Vorstand selbst durchführte oder bei Instituten in Auftrag gab. Mit diesen Umfragen wollte man mehr über die Mitglieder erfahren, den Mitgliedern aber gleichzeitig auch einen Mehrwert zurückgeben, z. B. durch eine Verbesserung der Angebote der tekom oder in Form von Unterstützung für den beruflichen Erfolg.

Die erste ihrer Art war die Umfrage „Einkommen und berufliches Umfeld 1996“, die der Vorsitzende Claus Noack durchführte. Hier wurden erstmals flächendeckend u. a. die soziographische und persönliche Situation der Mitglieder ermittelt, die berufliche Situation beschrieben und das durchschnittliche Einkommen erfragt.[339] Diese Umfrage stieß auf große Resonanz und ergab deshalb eine erste informative Datenbasis für die Auswertung, weil es am Markt keine empirischen Aussagen über den beruflichen Status und die gehaltliche Eingruppierung von Technischen Redakteuren gab und gibt. Die Umfrage diente also als eine erste Quelle für die tekom-Mitglieder, aus der sie entnehmen konnten, wie sie mit ihrem Gehalt im Vergleich zum statistischen Mittel liegen und half den Unternehmen, Technische Redakteure zukünftig angemessener einzustufen.

---

[339] tekom: Ergebnisse zur Mitgliederbefragung Einkommen und berufliches Umfeld 1996 (tekom-Archiv, Befragungen, Ordner 1). Stuttgart: 1996.

3.5.13 Verbandsarbeit und Mitgliederzufriedenheit

Die zweite Umfrage dieser Art war eine Zufriedenheitsumfrage, mit deren Durchführung der Vorstand Herbert Herzke im Jahr 1997 beauftragt hatte. Der Vorstand wollte herausfinden, wie der neuerdings eingeschlagene Weg bei den Mitgliedern ankam. Das Ergebnis war im Allgemeinen sehr zufriedenstellend.

> Im großen und ganzen haben die Mitglieder der tekom ein positives Zeugnis ausgestellt. Die Arbeit bisher ist sinnvoll und kommt bei den meisten Mitgliedern an. Die tekom darf ruhig in der eingeschlagenen Richtung weitermachen, so der Tenor vieler Mitglieder.
>
> Allerdings sollte darauf geachtet werden, daß Querelen im Verein nicht in aller Öffentlichkeit breitgetreten werden und daß „Vereinsmeierei“ vermieden wird.
>
> Daß die tekom einen hauptberuflichen Geschäftsführer angestellt hat, ist bei vielen Mitgliedern positiv aufgenommen worden. Die tekom ist dadurch nach Meinung vieler „professioneller“ geworden.
>
> Die tekom sollte sich um noch mehr Imagewerbung für die Technische Dokumentation bemühen.[340]

Von besonderem Interesse war für die Vorstandsmitglieder, wie die neuen Angebote unter dem Stichwort „Mitgliederservice“ von den Mitgliedern bewertet wurden. Von den Angeboten wie Rechtsberatung, verbilligte Hotel- und Mietwagenkonditionen, Versicherungsberatung und Preisagentur hatte man sich einen höheren Zulauf bei den Mitgliedern versprochen.

> Die bestehenden Leistungen sollten besser vermarktet und angepriesen werden. Viele Mitglieder haben gar nicht gewußt, was sie von ihrer Mitgliedschaft haben und welche Leistungen ihnen die tekom bietet.

---

[340] tekom: Anlage zum Jahresbericht 1997, Mitgliederbefragung 1997 – Zusammenfassung der Ergebnisse (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart: 1997.

Auf private Angebote und Vergünstigungen kann die große Mehrheit der Mitglieder offenbar verzichten. Stattdessen sollte der Mitgliederservice durch folgende Leistungen verbessert und ausgebaut werden:

- Beratung in Sachfragen, z. B. für Normen und EDV, ähnlich wie der bestehende Rechtsdienst
- Berufliche Informationen, eine Stellenbörse wird dringend gewünscht
- Berufliche Angebote, z. B. Besichtigungen von Firmen für Kontakte und den Blick über den eigenen Horizont
- Berufliche Vergünstigungen, u. a. günstige Bahntarife, sind gefragt
- Nachwuchsförderung, u. a. durch eine Praktikumsbörse.[341]

[341] tekom: Anlage zum Jahresbericht 1997, Mitgliederbefragung 1997 – Zusammenfassung der Ergebnisse (tekom-Archiv, Jahresberichte, Ordner 1). Stuttgart: 1997.

3.5.14 Die Bullinger-Studie weist in die technologische Zukunft

1998 wurde bei Prof. Dr. Ing. habil. Hans-Jörg Bullinger, dem heutigen Präsidenten der Fraunhofer-Institute, eine Umfrage in Auftrag gegeben mit dem Thema: „Technische Dokumentation – Ermittlung der Potentiale im Produktlebenszyklus – Ein Verfahren zur Ermittlung von Kennzahlen für den Einsatz und Nutzwert der technischen Dokumentation“. Diese Umfrage war ebenfalls ein großer Erfolg.

Hier bekamen die Mitglieder erstmals eine grundlegende Zusammenstellung über die Entwicklungstendenzen der Technischen Dokumentation und deren Wertschöpfungspotentiale für die Industrie.

> Entlang des gesamten Produktlebenszyklus kann die TD eine Fülle von zusätzlichen Leistungen erbringen, welche es ermöglichen, Beiträge zur Wertschöpfung zu leisten. Diese Leistungen bieten der technischen Dokumentation aber auch die Möglichkeit, im Prozeß der innerbetrieblichen Leistungsermittlung und -verrechnung erfolgreich zu agieren und nicht nur als Kostenfaktor zu gelten.
>
> Die vorliegende Studie zeigt zunächst, welches Spektrum von Leistungen die TD entlang der Wertschöpfungskette erbringen kann. Neben den Einsparungspotentialen durch eine integrierte TD wird darauf eingegangen, wie digitale Medien neue Potentiale für Zusatznutzen durch Leistungen der TD schaffen.[342]

[342] tekom: Kurzfassung Studie: Erfolgsfaktor technischer Dokumentation. Stuttgart: tekom, 1998.

3.5.15 Die Studie 2002 liefert erste empirische Daten

Die „Umfrage zum Stand und zu Perspektiven in der Technischen Kommunikation" wurde in den Jahren 2000 bis 2002 zusammen mit dem Institut GAUSS aus Dortmund entwickelt und durchgeführt.

Hier wurde erstmals empirisch ermittelt, wie viele Technische Redakteure es in Deutschland gibt.

> Anlass der Studie ist die Tatsache, dass es momentan keine aktuellen empirischen Daten über den Stellenwert und die Entwicklung der Technischen Kommunikation und Dokumentation gibt. Gerade vor dem Hintergrund der weiterhin fortschreitenden technischen Innovationen und der organisatorischen Modernisierungsbestrebungen der Unternehmen
>
> - ändert sich das, was unter Technischer Kommunikation und Dokumentation verstanden wird
> - verändern sich Gestaltung und Medien der Technischen Kommunikation und Dokumentation
> - gelangt die Technische Kommunikation zu neuer strategischer Bedeutung in den Unternehmen.[343]

Diese Studie war ein großer Erfolg für die Öffentlichkeitsarbeit und Außendarstellung der tekom, konnte doch nachgewiesen werden, dass in dem von ihr vertretenen Berufsfeld in Deutschland über 141.000 Menschen arbeiten.

---

[343] tekom: Stand und Perspektiven der Technischen Dokumentation. Tabellenband. Stuttgart: tekom, 2002.

3.5.16 Die tekom-Tagungen werden zum Branchenereignis

Kurz nach seinem Amtsantritt wurde dem neuen Geschäftsführer die Leitung der tekom-Tagungen übertragen. Bis dahin hatte Rudolf Franz als Ressortleiter eine enorme Aufbauleistung vollbracht und jährlich ehrenamtlich zwei Tagungen, im Frühjahr und im Herbst, organisiert. Die größten Erfolge aus dieser Zeit waren die Frühjahrs- und Herbsttagung 1993 in Fellbach und Friedrichshafen gewesen, die jeweils über 500 Teilnehmer erreicht hatten.

Nach einem leichten Rückgang in den Jahren 1994/95 und dem etwas missglückten Experiment im Frühjahr 1996 in Ulm, die Tagung statt am Donnerstag und Freitag jetzt am Freitag und Samstag durchzuführen, übernahmen Michael Fritz und Helga Allmaras mit der Herbsttagung 1996 die inhaltliche und organisatorische Verantwortung. Danach stiegen die Teilnehmerzahlen wieder kontinuierlich, zuletzt auf über 1.350 zahlende Teilnehmer und fast 600 zusätzliche Messebesucher im Jahr 2004.[344]

14./15.11.96	Herbsttagung	Fellbach	550
10./11.04.97	Frühjahrstagung	Berlin	526
13./14.11.97	Herbsttagung	Mannheim	700
14./15.05.98	Frühjahrstagung	Lübeck	500
19./20.11.98	Herbsttagung	München	860
06./07.05.99	Frühjahrstagung	Innsbruck	400
25./26.11.99	Jahrestagung	Mannheim	1050
06./07.04.00	Frühjahrstagung	Dresden	400
22.-24.11.00	Jahrestagung	Wiesbaden	1050

---

[344] tekom: Das fünfte Jahr in Wiesbaden (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 13). Stuttgart: 2005.

26./27.04.01	Frühjahrstagung	Bremen	430
05.-07.12.01	Jahrestagung	Wiesbaden	1048
18./19.04.02	Frühjahrstagung	Zürich	310
20.-22.11.02	Jahrestagung	Wiesbaden	1130

Quelle: Statistik der tekom. Stuttgart[345]

Gleichzeitig wurde die bisherige „Systemausstellung“ zu einer umfassenden Messe ausgebaut, die sich im Jahre 2005 mit über 80 Ausstellern und mehr als 1000 qm verkaufter Standfläche zu einem exklusiven Branchenereignis – und zu einer erfreulichen Ertragsquelle entwickelte.[346]

Bei der Herbsttagung 1997 in Mannheim wurden zum ersten Mal zusätzlich am Mittwoch vor den eigentlichen Veranstaltungstagen Donnerstag und Freitag Tutorials durchgeführt, die eine erstaunlich positive Resonanz zeigten. Im Jahr 2000 wurden dann aus diesen Tutorials sogenannte „Expertenforen“, zunächst für Themen wie:

- Lokalisierung und Sprachtechnologie
- Online-Hilfe
- XML
- Usability
- Terminologie
- Content Management.

Im Jahr 2001 wurde vom Gesamtvorstand die Verantwortung für die Gestaltung der Tagungen an einen Tagungsbeirat delegiert. Dessen

345 tekom: Statistiken (tekom-Archiv, Statistiken, Ordner 1). Stuttgart: 2004.

346 tekom: Das fünfte Jahr in Wiesbaden (tekom-Archiv, tekom nachrichten, Ordner 13). Stuttgart: 2005.

Aufgabe sollte die Vorbereitung der Tagungen und die Steigerung der Qualität der Vorträge sein.

> Der Tagungsbeirat hat den Auftrag, die tekom-Tagungen inhaltlich vorzubereiten. Er ist so zusammengesetzt, dass die wichtigsten Themenfelder der Tagung und die wichtigsten in der tekom vertretenen Branchen Berücksichtigung finden.
>
> Der Beirat besteht aus ca. 16 Mitgliedern. Er wird vom zuständigen Vorstandsmitglied geleitet. Die Beiratsmitglieder werden vom Vorstand der tekom berufen.
>
> Der Beirat arbeitet eng mit dem Geschäftsführer zusammen, der für die organisatorische Leitung und finanzielle Planung der Tagungen verantwortlich ist.[347]

Als wichtigstes Instrument der Qualitätssicherung wurde das angelsächsische System des „Call for Papers" übernommen, das eine öffentliche Ausschreibung der Vortragsthemen, die Bewerbung von Interessenten in standardisierter schriftlicher Form und eine Auswahl durch den Beirat vorsieht.

---

[347] tekom: Protokoll der 61. Gesamtvorstandssitzung 6.-7.5.2001 (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 1). Stuttgart: 2001.

3.5.17 Die Zielgruppen im Visier

Schon bei seinem Amtsantritt hatte der Geschäftsführer begonnen, telefonische Marketingaktionen durchzuführen, um die Mitgliederzahl der tekom zu steigern. Um diese Aktionen zielgerichteter durchführen zu können und eine bessere Ausrichtung der Arbeit des Verbandes generell zu ermöglichen, führte er im Juni 1997 mit dem Gesamtvorstand anlässlich seiner Sitzung in Wart ein „Brainstorming“ durch, das in ein „Mitgliederprofil“ der tekom mündete.

> Ziel des Brainstorming war es, die wichtigsten Strukturierungsmerkmale der tekom-Mitgliedschaft zu erarbeiten, um die relevanten Zielgruppen für das Arbeitsprogramm des Vorstandes zu identifizieren. Dieser Zielgruppenkatalog soll als Entscheidungshilfe für die Vorstandsarbeit und das Verbandsmarketing der tekom dienen.[348]

Als die unterschiedlichen beruflichen Status der Mitglieder wurden im Brainstorming ermittelt:

Angestellte

- Führungskräfte
- Sachbearbeiter

Selbständige

- Unternehmer
- Selbständige Einzelkämpfer
- Sachverständige

---

[348] tekom: Mitgliederprofil, Ergebnis des Brainstormings des GV am 12.6.97 (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 22). Stuttgart: 1997.

Aussteller

- Software/Hardware
- Dienstleister [349]

Als Branchenraster wurden die folgenden Branchen festgelegt:

- Maschinenbau, Gerätetechnik
- Software
- Anlagenbau
- Banken, Versicherungen
- KFZ-Bau
- Elektrotechnik, Elektronik[350]

Des Weiteren wurden als in der tekom vertretene Berufsgruppen die folgenden identifiziert:

- Technische Redakteure
- Technische Illustratoren
- Übersetzer
- Lektoren
- Dokumentations-Ingenieure
- Technische Redakteure Multi-Media
- Fachjournalisten
- Designer, Ergonomen
- Video-Fachleute
- Technische Redaktionsassistenten
- Dozenten

---

[349] tekom: Mitgliederprofil, Ergebnis des Brainstormings des GV am 12.6.97 (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 22). Stuttgart: 1997.

[350] ebenda

- Wissenschaftler
- Hochschullehrer
- Katalogspezialisten
- Logistiker
- QM-Fachleute
- Werbefachleute
- Audio-Fachleute
- Typografen [351]

Diese Klassifizierung der Mitglieder ist aus heutiger Sicht sicherlich nicht als vollständig zu bezeichnen und ist möglicherweise mit Wunschdenken und einiger Unkenntnis behaftet. Mit diesem Brainstorming wurde jedoch eine Denkweise im Marketing des Verbandes etabliert, die zur erfolgreichen weiteren Entwicklung der Angebote beitrug und auch als Grundlage des späteren Zielgruppenkonzeptes der Webseiten verstanden werden kann.

---

[351] tekom: Mitgliederprofil, Ergebnis des Brainstormings des GV am 12.6.97 (tekom-Archiv, Vorstandssitzungen, Ordner 22). Stuttgart: 1997.

3.5.18 Die Globalisierung und ihre Folgen – die tekom wird international

Die internationale Zusammenarbeit auf Ebene der INTECOM war stark durch den amerikanischen Verband STC geprägt. Für die europäischen Mitgliedsverbände der INTECOM ist das Verhältnis zur „großen Schwester" aus den USA darüber hinaus ein spezielles, weil die STC auch in europäischen Ländern sogenannte „Chapters", also Regionalgruppen, unterhält.

> **Michael Fritz:** Die Idee, ein deutsches „Chapter" der STC zu gründen, gab es damals nicht?
>
> **Brigitte Beuttenmüller**: Doch, dagegen haben wir heftig gekämpft. Es gab die Bestrebungen, einen Chapter in der Rhein-Main-Gegend zu gründen. Glücklicherweise sind damals einige Mitglieder aus München und aus der Rhein-Main-Regionalgruppe in dieses Gründungstreffen mitgekommen und haben diese Bestrebungen zersprengt. Die Frage der Expansion der STC in andere Länder ist ein ständiges Thema. Es war mir schon gelungen, einen schriftlichen Beschluss eines Vorstandes der STC zu bekommen, dass die STC sich nicht mehr bewusst und aus eigener Kraft einsetzt, Chapters in anderen Ländern zu gründen. Aber jeder Vorstand ist ein Jahr im Amt und wenn ein neuer kommt, hat dieser wieder andere Vorstellungen.[352]

In anderen Ländern wie Frankreich oder Belgien waren die örtlichen Aktivisten der STC allerdings erfolgreicher. Heute bestehen dort eigenständige Chapter mit insgesamt einigen hundert Mitgliedern.

Waren diese Chapter anfangs eher Treffpunkte für Amerikaner, die im Ausland arbeiten und ihre Bindung an den heimatlichen Berufsverband nicht aufgeben wollten, so entwickelte sich speziell in Europa eine Tendenz der STC-Aktivisten, in einer Doppelrolle einerseits STC-Chapter zu sein, andererseits aber auch den Anspruch zu erheben, für die jeweiligen Länder der nationale Verband für Technische Kommunikation zu werden. Dies wird besonders in Ländern wie Frankreich deutlich, wo der

[352] Beuttenmüller, Brigitte: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

nationale Verband schwach ist. Hier stellt sich das STC-Chapter bereits wie der nationale französische Verband für Technische Kommunikation nach außen dar. Das Zitat macht deutlich, wie sehr das Chapter von seiner „Mission“ im fremden Land durchdrungen ist:

> The mission of the STC France Chapter is to encourage and support the development of the technical communication profession in France. Our objectives are to:
>
> - create group synergy and dynamism throughout the profession by organizing seminars, training sessions, field trips to companies, and quarterly meetings to discuss the latest documentation technology and methods
> - promote the technical communication profession to companies and government departments
> - encourage and participate in the development of university, academic and professional courses in the field of technical communications[353]

Diese „Bedrohung“ durch eine amerikanische „Übernahme“ betraf umso mehr Länder, in denen überhaupt keine eigenen nationalen Verbände existierten, wie in Südeuropa (Spanien und Italien) oder in Osteuropa (in den neuen Mitgliedsländern der EU). Vor diesem Hintergrund wird eine Ende der 90er-Jahre deutlich werdende Abkehr des tekom-Vorstandes von der bisher praktizierten internationalen Zusammenarbeit auf Ebene der INTECOM verständlich, die offenbar für wenig nützlich gehalten wurde und auch nicht in der Lage war, die ungebremste Ausdehnung der STC einzudämmen.

Diese Abkehr drückte sich besonders darin aus, dass sich der Vorstand im Jahr 1998 weigerte, die von Brigitte Beuttenmüller, Dr. Springer, Wolfgang Buchholz, Ron Blicq und anderen Vertretern der „alten“ INTECOM-Linie herausgegebene internationale Zeitschrift „TC-Forum“ zu unterstützen. „TC-Forum“ wurde nach der internationalen Tagung in Dortmund zunächst aus dem erzielten Einnahmenüberschuss und durch Spenden von

---

[353] STC France Chapter: http://www.stcfrance.org/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=41; heruntergeladen am 3.1.2005.

DaimlerChrysler finanziert, was aber bald nicht mehr ausreichte. In einem Brief schlug der Vorsitzende Claus Noack den Herausgebern von „TC-Forum“ vor, auf eine Online-Ausgabe umzusteigen.

> Die Vorstandsmitglieder halten viel von der Idee, zwischen den alle fünf Jahre stattfindenden INTECOM-Foren die Diskussion unter den Teilnehmern nicht abreißen zu lassen.
>
> Diese Idee läßt sich unserer Meinung nach am besten mit dem Medium Internet, z. B. in einer „moderierten Diskussionsgruppe“, verwirklichen. Gerade auch deshalb, da sich an der Diskussion Teilnehmer aus 34 Ländern beteiligen.
>
> Hier können Diskussionsbeiträge eingebracht werden, Ideen und Anregungen können sehr schnell behandelt und beantwortet werden, es kann wirklich eine interaktive Diskussion entstehen.
>
> Für alle die, die zur Zeit noch nicht an einer Internet-Diskussionsgruppe teilnehmen können, könnte man für eine Übergangszeit die vorhandenen Sponsorengelder dafür verwenden, ihnen alle 2-3 Monate den Inhalt der Diskussionsgruppe ausgedruckt zuzuschicken oder zu faxen (Internetfax).
>
> Ich gehe davon aus, daß unsere Mitglieder gerade angesichts des hohen Preises der bisherigen Produktion für diese Vorgehensweise vollstes Verständnis haben werden.[354]

Am Ende des Briefes lud er Brigitte Beuttenmüller dann noch zu einer Vorstandssitzung ein, um die Nützlichkeit des INTECOM-Engagements der tekom mit der Fragestellung „Was bietet die tekom seinen international produzierenden Mitgliedern“ zu verbinden.[355]

Unter dem Schlagwort „Europäisierung“ entstand im Vorstand eine neue Strategie, die auf eine Intensivierung der Zusammenarbeit mit den restlichen europäischen Verbänden, der Unterstützung von Neugründungen in europäischen Ländern und die Schaffung eines europäischen Dachverbandes zielte. Für diese Strategie holte sich der Vorstand die

---

[354] tekom: tekom-Sponsoring für TC-Forum (tekom-Archiv, Internationales, Ordner 1). Stuttgart: 1998.

[355] ebenda

Zustimmung der Mitgliederversammlung im Jahr 2000 in Wiesbaden. Im Protokoll der MV steht geschrieben:

> Der GV wird beauftragt, die Kooperation mit den anderen TK-Verbänden auf europäischer Ebene zu intensivieren mit dem Ziel, eine föderative europäische Verbandsstruktur für die technische Kommunikation aufzubauen.[356]

Damit hatte der Vorstand freie Hand für seine Pläne, die internationale Strategie zu ändern. Im Januar 2001 teilte der Vorsitzende Claus Noack dann Brigitte Beuttenmüller, die bis dahin INTECOM-Delegierte der tekom gewesen war, in einem Brief mit, dass der Vorstand die Europäisierung weiterhin als „Chefsache" zu behandeln gedenke, dass ab der neuen Amtsperiode des Vorstandes ab Januar 2002 ein Ressort „Internationales" eingeführt werde und dass ihre Tätigkeit als INTECOM-Delegierte ausliefe.[357]

---

[356] tekom: Protokoll der tekom-Mitgliederversammlung am 23. November 2000 (tekom-Archiv, Mitgliederversammlungen, Ordner 5). Stuttgart: 2000.

[357] tekom: Brief an Frau Beuttenmüller (tekom-Archiv, Internationales, Ordner 1). Stuttgart: 2001.

3.5.19 Die Gründung von TCeurope

In einem internen Strategiepapier aus dem Jahr 2000 hatte sich der tekom-Vorstand mit seiner neuen Strategie der „Europäisierung“ beschäftigt und eine neue Qualität seiner internationalen Aktivitäten definiert. Michael Fritz und Claus Noack wurden beauftragt, das Projekt „Europäisierung“ zu beschleunigen:

> Die Verbandsstruktur im Bereich TD ist in Europa sehr uneinheitlich ausgeprägt und weist große Lücken auf. Nach der tekom mit 3.500 Mitgliedern, den Engländern mit 1.800 und den Schweizern mit 250 gibt es nur einige kleine Grüppchen in Skandinavien und ein ebenso kleines in Frankreich (50 Mitglieder). In wichtigen Industriestaaten wie Italien, Spanien und Frankreich sind also praktisch keine Strukturen vorhanden, die sich um Fragen der Aus- und Weiterbildung und um den Aufbau eines TD-Marktes kümmern.
>
> Im Weltverband INTECOM herrscht aufgrund der Situation in Europa ein krasses Mißverhältnis zur amerikanischen STC, die mit ihren 25.000 Mitgliedern stark dominiert und mit ihren Chaptern weltweit eine Art Kolonisierungspolitik betreibt.
>
> Da sich für unsere Industrie viele lebenswichtige Fragen in Brüssel entscheiden, sollten wir als Verband behutsam versuchen, auf europäischer Ebene mehr Einfluß zu erlangen. Für unsere Mitglieder sind auf europäischer Ebene die Aspekte
>
> - Vereinheitlichung bzw. Vergleichbarkeit der Ausbildung
> - Schaffen von europaweit anerkannten Weiterbildungsstrukturen
> - Schaffen eines europäischen TD-Marktes
> - Politische Einflußnahme auf relevante Politikbereiche (z. B. Standards, Verbraucherfragen)
>
> von hohem Nutzen. Eine lockere Kooperation wie bisher mit sehr unterschiedlichen und meist wesentlich ineffektiveren Verbänden scheint hier nicht zielführend zu sein. Die tekom sollte sich deshalb daran

machen, eine europäische Struktur im Bereich TD zu initiieren. Diese sollte sich von der STC durch die Prinzipien Föderalismus, Multikulturalität und Multilingualität unterscheiden.[358]

Zur Umsetzung dieser Strategie wurden die anderen existierenden europäischen Verbände kontaktiert und – nach einem Vortreffen mit Vertretern der ISTC – zu einem vorbereitenden Treffen am 1. April 2001 nach Brüssel eingeladen. Dort wurde eine „Joint Declaration" verabschiedet, die das Grundlagenpapier für den Entwurf der Satzung und die zukünftige Zusammenarbeit war.

On 1st April 2001 members of **CRT, FTI, ISTC, STD, STIC, TECOM Schweiz, tekom e. V.** met in Brussels in order to discuss the situation of technical communication in Europe and to find ways and means to improve it. They have drawn up the following declaration consisting of 7 points which they recommend to the national societies for ratification:

Joint declaration of intent

1.) In order to represent our members more efficiently we wish to cooperate more closely on the European level in the future.

2.) As a first step we will set up a European consultation system and define the necessary operational levels.

3.) Our aim is to found a federal European umbrella organisation for technical communicators integrating all the national 4.) organisations.

4.) This body shall be called, for the time being, either "TCEU - Technical Communicators in Europe" or "EUTC - European Union of Technical Communicators" or "TCIE - Technical Communicators in Europe"

[358] tekom: Stichworte zur Europäisierungsstrategie der tekom (tekom-Archiv, Internationales, Ordner 1). Stuttgart: 2000.

5.) The tasks and functions of this European organisation will be in particular

a.) to standardise qualifications for technical communicators in Europe and to improve vocational, academic and further training in all European countries,

b.) to carry out lobbying activities in the institutions of the European Union in the field of standardisation, education and consumer protection,

c.) to promote a more intensive exchange of information and knowledge between specialists in technical communication in Europe,

d.) to develop and share a European market for jobs and services in technical communication,

e.) to promote and support actively societies for technical communication in those European countries where national societies are still lacking or where existing organisations need assistance.

6.) We will undertake this venture in a spirit of friendship and co-operation on an equal basis between all the European societies for technical communicators and with respect for the different cultures and languages of the European countries. The independence and the exclusive right of representation of the existing national organisations will not be affected by this proposed European organisation.

7.) The national organisations will be free to continue their world-wide cooperation with all the other societies for technical communicators within the framework of INTECOM. INTECOM-memberships of the national organisations in Europe shall not be affected by the activities of this proposed European organisation.[359]

Die Gründung des Verbandes „Technical Communication in Europe – TCeurope“ fand dann am 24. März 2002 ebenfalls in Brüssel statt. Gründungsmitglieder waren die an der „Joint Declaration“ beteiligten nationalen Verbände Frankreichs, Großbritanniens, Finnlands, der Niederlande, der Schweiz, Deutschlands und Österreichs. Der schwedische Verband, der beim Vorbereitungstreffen mit vertreten war, war an der Gründung nicht beteiligt, trat aber im Jahr 2004 in TCeurope ein.

---

[359] tekom: http://www.tekom.de, Artikel Nr. 249, „Gemeinsame Erklärung“; heruntergeladen am 3.1.2005.

Als erste Maßnahmen der Gründungsversammlung wurden Arbeitskreise festgelegt und die Schaffung einer Briefkastenadresse und einer eigenen Telefonnummer beschlossen.

Seit dem Jahr 2001 wurde jeweils im März in Brüssel ein Colloquium durchgeführt. Diese Colloquia beschäftigten sich mit Fragen des Verbraucherschutzes (2001), mit den Anforderungen barrierefreier Technischer Dokumentation (2002), mit dem Stand der Aus- und Weiterbildung in der Technischen Kommunikation in Europa (2003) und mit der neuen „SecureDoc“-Leitlinie,[360,] die im Rahmen eines EU-finanzierten Projektes erstellt worden war (2004).[361]

Neben dem SecureDoc-Projekt waren die Mitgliedsorganisationen von TCeurope in einem weiteren EU-geförderten Projekt mit dem Namen „Tecdoc-Net“ engagiert. Das Projekt hatte zum Ziel, ein Netzwerk aufzubauen, das die Aus- und Weiterbildung von Technischen Redakteuren in Europa fördern und einen gemeinsamen Standard dafür erarbeiten sollte.[362]

Im März 2004 trat, wie bereits erwähnt, der schwedische Verband „Föreningen Teknisk Information“ bei. Des Weiteren konnte der italienische COM&TEC, der erste nationale Verband, der auf Initiative von TCeurope entstanden war, in den Dachverband aufgenommen werden.

Durch die Zusammenarbeit in den europäischen Projekten festigte sich der Zusammenhalt der europäischen Organisationen. Die einzelnen Verbände konnten stabilisiert und dem Sog der STC teilweise entzogen werden. Damit wurden die vom tekom-Vorstand gesteckten strategischen Ziele weitgehend erreicht.

---

360 tekom: http://www.tceurope.org/securedoc/abouttheproject.htm; heruntergeladen am 3.1.2005.

361 tekom: http://www.tceurope.org/publications/publications.htm; heruntergeladen am 3.1.2005.

362 tekom: http://www.tceurope.org/tecdocnet/index.htm; heruntergeladen am 3.1.2005.

3.5.20 Der Berufsverband ordnet die Aus- und Weiterbildung

Seit ihrer Gründung hatte die tekom die Anerkennung und Verbreitung des Berufsbildes des Technischen Redakteurs als eines ihrer Hauptziele verfolgt. Wie bereits dargestellt, war es dem Verband zwar mit großem Erfolg gelungen, Aus- und Weiterbildungsangebote anzuregen, das Berufsbild zu etablieren und in der Industrie bekannt zu machen. Die erzielten Erfolge wurden aber eher in erratischen Sprüngen erreicht, die mehr durch Ereignisse von außen ausgelöst wurden (DIHK, Bundesanstalt für Arbeit), denn durch einen internen „Masterplan“. So blieb die Suche nach dem, was denn ein Technischer Redakteur wirklich sei, für viele Jahre ein Leitmotiv der Verbandsarbeit.

Die zu Tage tretende Planlosigkeit lag zum Einen sicherlich an einer gewissen Naivität, mit der der Vorstand über die Jahre an das Thema herangegangen war. Zum Anderen hängt das generelle Problem sicherlich nicht unerheblich mit den bereits in der Einleitung dargestellten Eigenheiten des deutschen Bildungssystems zusammen, das keine gesetzlichen Regelungen für Weiterbildungsberufe, wie den des Technischen Redakteurs bzw. der Technischen Redakteurin, entwickelt hat.

In Anbetracht der Tatsache, dass das mangelnde Interesse seitens des Staates erst die Nische geschaffen hatte, in der die tekom prächtig gedeihen konnte, wäre eine von Anfang an planvollere Vorgehensweise der tekom sicherlich wünschenswert gewesen. Dass hier Nachholbedarf bestand, verspürte der tekom-Vorstand wohl schon seit längerem, bis Ende der 90er-Jahre erste Überlegungen zu einer Ordnung der Verhältnisse aufkamen. Nach einigen Vorüberlegungen zu der Frage, ob man sich um eine Form von staatlicher Anerkennung bemühen sollte, und da es eine solche nicht gibt, welche Ersatzmöglichkeiten bestünden, entschied sich der Vorstand endlich, eine Systematisierung aus eigener Kraft vorzunehmen und eigene Regelungen für das Tragen der Berufsbezeichnung zu schaffen.

In einem ersten Schritt wurde in den Jahren 2001 und 2002 die „Leitlinie für die Aus- und Weiterbildung Technischer Redakteure“ geschaffen. Der Regelungsbedarf wurde besonders mit der Situation der beruflichen Seiteneinsteiger begründet.

> Insbesondere für diese „Seiteneinsteiger“ ist das berufsbegleitende Qualifizierungsangebot zu gering, um dem Qualifizierungsbedarf gerecht zu werden. Zwar leisten hier einige wenige private Bildungsinstitute seit Jahren hervorragende Arbeit und inzwischen sind auch Berufsbildungseinrichtungen von Industrie- und Handelskammern sowie von Hochschulen tätig. Es fehlt aber in der berufsbegleitenden Qualifizierung Technischer Redakteure weiterhin an allgemein akzeptierten Qualitätsmaßstäben und anerkannten Abschlüssen, um der Industrie wie den Mitarbeitern eine sichere Orientierung zu bieten.
>
> Hier sah sich die tekom als der Fachverband für Technische Kommunikation gefordert, Abhilfe zu leisten und sowohl Qualität als auch Quantität in der Aus- und Weiterbildung Technischer Redakteure zu fördern. Mit dem vorliegenden Leitfaden versuchen wir, einen Rahmen zu bieten, an dem sich die Marktteilnehmer, ob Nachfrager oder Anbieter, orientieren können. Durch begleitende Initiativen wie die Einführung des Volontariats und der Aufbau eines Zertifizierungssystems sollen eklatante Angebotslücken geschlossen werden.[363]

Die Ziele und Adressaten der Leitlinie werden folgendermaßen präzisiert:

- Die Leitlinie bietet Bildungsträgern eine Hilfestellung bei der Erarbeitung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zum Technischen Redakteur/Technischen Redakteurin und verwandten Berufsbildern.
- Sie dient Firmen als Grundlage für die Erstellung von Stellenbeschreibungen.
- Sie stellt einen Maßstab zur Einstufung des Qualifikationsniveaus für Mitarbeiter/innen in der Technischen Dokumentation auf.
- Sie bietet durch die Formulierung von Qualifikationsbausteinen eine Zielorientierung für Weiterbildungsangebote für Technische Redakteure.
- Sie dient als Orientierungsrahmen für die tekom-Qualifizierungsplattform, in der sich unabhängige Bildungsinstitute mit dem Ziel zusammengeschlossen haben, die

[363] tekom: Leitlinie für die Aus- und Weiterbildung Technischer Redakteure (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 2002.

berufsbegleitende Weiterbildung von Mitarbeitern/innen in der Technischen Kommunikation zu fördern.

- Sie bildet die Grundlage für die tekom-Zertifizierung von Absolventen von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen.[364]

Im ersten Hauptkapitel der Leitlinie wird das Tätigkeitsfeld der Technischen Redakteure ausführlich beschrieben[365]. Das Dokument listet eine Reihe von persönlichen Anforderungen auf, die Personen erfüllen sollten, die den Beruf ausüben wollen. Es werden beispielhaft verschiedene Tätigkeitsprofile dargestellt, die illustrieren, in welch unterschiedlichen Einsatzgebieten Technische Redakteure tätig werden können. Ein sehr wichtiger Abschnitt der Leitlinie definiert die drei Kompetenzen, in denen Technische Redakteure tätig sein können:

Stufe 1: Grundwissen

Stufe 2: Vertieftes Wissen

Stufe 3: Spezialisiertes Wissen

Der nächste Kapitel macht die verschiedenen Hierarchieebenen deutlich, auf denen Technische Redakteure zum Einsatz kommen. Der vorletzte Absatz versucht, eine Orientierung zur Frage der Gehaltseinstufung zu liefern.

Eine Aufzählung von verwandten Berufen rundet diese Beschreibungen ab. In den beiden folgenden Hauptkapiteln wird zunächst der jeweilige Stand von Ausbildung und Weiterbildung beschrieben und dann eine begriffliche Abgrenzung vorgenommen.

Zur Ausbildung werden gezählt: die Assistentenausbildung in Berufskollegen, das Hochschulstudium an Fachhochschulen und Universitäten sowie Umschulungslehrgänge an privaten Instituten und das von der

---

[364] tekom: Leitlinie für die Aus- und Weiterbildung Technischer Redakteure (tekom-Archiv, Satzung und Ordnungen, Ordner 4). Stuttgart: 2002.

[365] ebenda.

tekom neu geschaffene Volontariat. Als Weiterbildung definiert die Leitlinie Seminare und Workshops sowie berufsbegleitende Lehrgänge für Berufstätige, die ihre beruflichen Kenntnisse vertiefen oder erweitern wollen. Neu im Bereich der Weiterbildung ist, dass die Leitlinie den äußeren Rahmen für die tekom-Zertifizierung beschreibt und damit den Grundstein für eines der ambitioniertesten Projekte der tekom legt.

Abgesehen davon, dass die Leitlinie den Rahmen für das Bildungsgeschehen in der Technischen Kommunikation begrifflich sortierte, schuf der tekom-Vorstand über die Leitlinie gleich zwei wesentliche Neuerungen: Als neuen Zugangsweg in den Beruf wurde in Analogie zum Journalistenberuf ein Volontariat geschaffen und als Regelung für das Tragen der Berufsbezeichnung wurde die Möglichkeit geschaffen, sich beim Berufsverband zertifizieren zu lassen.

> **Herbert Herzke:** In den letzten zwei bis drei Jahren entschieden wir im Vorstand, dass das Thema nach wie vor sehr wichtig ist und wir unbedingt etwas dafür tun müssen, allein aus der Situation heraus: Es gibt immer noch mehr als 80 % Seiteneinsteiger in unserem Beruf, die keine spezielle Ausbildung haben. Deshalb sind hauptsächlich von Herrn Fritz, dem Geschäftsführer der tekom, und mir neue Konzepte entwickelt worden, die in eine Leitlinie und durch erfolgreiche Aktionen dann in unser neues Zertifizierungsmodell eingegangen sind. Das heißt, wir wollen denjenigen, die diesen Beruf ohne eine grundlegende Ausbildung ausüben – vielleicht als Seiteneinsteiger mit welcher vorberuflichen Qualifikation auch immer – jetzt die Möglichkeit geben, ein tekom-Zertifikat zum Technischen Redakteur zu erwerben und dadurch letztlich eine Grundlage für ihr berufliches Wirken und ihren Stellenwert im Unternehmen schaffen.[366]

Das Volontariat bietet Personenkreisen, deren Studium nicht praxisnah genug war oder die ihr Studium abgebrochen haben, eine Möglichkeit für einen beruflichen Einstieg in die Technische Kommunikation. Das Volontariat beruht im Wesentlichen auf einem doppelten Vertragsverhältnis: Volontäre und Industrie schließen einen Anstellungsvertrag, der die

---

[366] Herzke, Herbert: Interview, geführt von Fritz Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Modalitäten der Anstellung des Volontärs einschließlich Dauer und Bezahlung regelt sowie einen Ausbildungsvertrag, der den Anspruch des Volontärs auf klar definierte Ausbildungseinheiten regelt. Der Vorteil für den Volontär liegt darin, dass er oder sie trotz prekärer Voraussetzungen einen direkten Berufseinstieg finden kann. Der Vorteil für die Industrie besteht in der Möglichkeit, Kandidaten für eine konkrete Aufgabe direkt zu trainieren und in dieser Phase weniger zu zahlen als für einen voll ausgebildeten Redakteur oder eine technische Fachkraft.

Die beiden Verträge wurden von der tekom als Musterverträge nach dem Vorbild der Journalistenverbände erarbeitet und stehen für alle Interessenten zur Verfügung. Sie können übernommen werden, die Vertragsfreiheit erlaubt aber jederzeit individuelle Anpassungen und Erweiterungen. Für eine Startphase von zwei Jahren traf die tekom darüber hinaus eine Verabredung mit dem Bildungsinstitut „tecteam“ aus Dortmund, das diese Volontärskurse anbot und auch die Zusammenführung von Interessenten für das Volontariat und Firmen, die entsprechende Stellen anbieten wollten, übernahm.

Mit Einführung des Technischen Redaktionsvolontariats gelang es der tekom, eine neuartige Zugangsmöglichkeit zum Berufsfeld der Technischen Redakteure zu schaffen. Dies war besonders wichtig in einer Situation, in der die öffentliche Förderung für die Qualifizierung und Umschulung, z. B. von Arbeitslosen, stark reduziert wurde und in der die Unternehmen ständig Personal einsparten, gleichzeitig der Bedarf an qualifizierten Mitarbeitern, auch in der Technischen Dokumentation, wuchs.

3.5.21 Das Zertifizierungssystem

Die Zertifizierung setzte am mehrfach beschriebenen Problem der Seiteneinsteiger und der fehlenden gesetzlichen Regelungen für das Tragen der Berufsbezeichnung an. Nachdem klar war, dass der Vorstand keine gesetzliche Regelung anstreben wollte, entschied man sich, eine Regelung zu schaffen, die auf der allseitigen Anerkennung der Kompetenz des Verbandes basiert. Die tekom schuf ein dreistufiges Modell, das den Absolventen erlaubt, nach erfolgreicher Prüfung die Berufsbezeichnung „Technischer Redakteur/Technische Redakteurin (tekom)“ zu tragen.

Voraussetzung für die Zertifizierung ist eine mehrjährige Berufserfahrung und die Teilnahme an einer speziell dafür geschaffenen Qualifizierungsberatung. Grundlage der Zertifizierung sind die in der Leitlinie definierten Qualifizierungsbausteine, die sich aus den Kernkompetenzen der Technischen Redakteure ergeben:

- Unternehmensinterne und -externe Technische Dokumentation,
- Recherche,
- Professionelles Deutsch – Textproduktion,
- Dokumentationsplanung,
- Strukturieren und Standardisieren, SGML/XML und Single-Source-Publishing,
- Juristische und normative Anforderungen an Technische Dokumentation,
- Optische Gestaltung/Layout,
- Kommunikation, Rhetorik, Gesprächstechnik, Präsentieren,
- Visualisierung und digitale Bildbearbeitung,
- Erstellung von Online- und multimedialer Dokumentation,
- Datenbanken,

- Betriebslehre der Technischen Dokumentation,
- Qualitätsmanagement in der Technischen Dokumentation,
- Soft- und Hardware,
- Technische Dokumentation für den internationalen Markt,
- Vervielfältigung und Konfektionierung,
- Berufsbild.

In der ersten Schritt zur Zertifizierung melden sich die Interessenten bei einem Berater und vereinbaren ein Beratungsgespräch. Im Gespräch wird dann vom Berater der Kenntnisstand des Beratenen ermittelt und als Ergebnis eine Empfehlung für eine individuelle Qualifizierungsstrategie erarbeitet.[367]

In der zweiten Schritt zur Zertifizierung versucht dann der Interessent, seine Bildungslücken zu schließen. Das kann durch den Besuch von Seminaren geschehen, für welche die tekom eine spezielle Qualifizierungsplattform aus freiwillig mitarbeitenden Bildungsinstituten geschaffen hat.[368] Der Interessent kann aber auch durch Selbststudium die fehlenden Kenntnisse erwerben.[369]

Die dritte Schritt zur Zertifizierung besteht aus der eigentlichen Prüfung, die sich aus einer schriftlichen Hausarbeit und einer mündlichen Prüfung zusammensetzt. Zunächst muss – mit Angabe des gewünschten Themas für die schriftliche Arbeit – beim Vorsitzenden der Prüfungskommission die Zulassung zur Prüfung beantragt werden. Ist diese Hürde genommen, erhalten die Kandidaten drei Monate Zeit, diese Arbeit anzufertigen, die vor

---

[367] tekom: Frequently asked Questions zur tekom-Zertifizierung, Stand 10.05.2005. http://www.tekom.de/upload/alg/FAQs_Weiterbildung.pdf, S. 4; heruntergeladen am 10.10.2005.

[368] http://www.tekom.de/upload/alg/quali_platform.html; heruntergeladen am 10.10.2005.

[369] tekom: Frequently asked Questions zur tekom-Zertifizierung, Stand 10.05.2005. http://www.tekom.de/upload/alg/FAQs_Weiterbildung.pdf, S. 8; heruntergeladen am 10.10.2005.

dem mündlichen Termin an die Prüfungskommission geschickt werden muss. Die Prüfung wiederum besteht in ihrem ersten Teil aus einer mündlichen Verteidigung der schriftlichen Arbeit, im zweiten Teil werden die Kandidaten zu Themen aus der Liste der Grundbausteine geprüft, der dritte Teil der Prüfung dreht sich um die Vertiefungsrichtung, die die Kandidaten gewählt haben.[370]

Bei bestandener Zertifizierungsprüfung erhalten die Absolventen ein detailliertes Zeugnis, in dem die absolvierten Prüfungsschritte beschrieben werden, die erreichten Noten vermerkt sind und den Absolventen gestattet wird, künftig die Berufsbezeichnung „Technischer Redakteur / Technische Redakteurin“ mit dem Zusatz „(tekom)“ zu führen.

Damit hatte die tekom in relativ kurzer Zeit einen neuartigen Qualitätsstandard für den Personenkreis geschaffen, der in der Technischen Kommunikation tätig ist, und endgültig eine noch vorhandene Lücke in der Aus- und Weiterbildung Technischer Redakteure geschlossen. Nach 25-jährigem Bestehen wurde die tekom nun endgültig ihrem immer wieder formulierten Anspruch gerecht, das Berufsbild auf allen Ebenen umfassend voranzubringen.

[370] tekom: Frequently asked Questions zur tekom-Zertifizierung, Stand 10.05.2005. http://www.tekom.de/upload/alg/FAQs_Weiterbildung.pdf, S. 9ff; heruntergeladen am 10.10.2005.

3.5.22 Zusammenfassung

Ende der 90er-Jahre erlebte die tekom, getragen vom Internet-Boom der damaligen Jahre, wieder ein steiles Anwachsen der Mitgliederzahlen. Sicherlich trugen aber auch die professionelleren Marketingmethoden und die verbesserte externe Kommunikation zu diesem Anwachsen bei.

Der Umzug in ein repräsentatives Büro in der Stuttgarter Innenstadt vollzog auch äußerlich die Umwandlung des ursprünglichen, „heimeligen" Vereins Gleichgesinnter in einen modernen, dienstleistungsorientierten und nach außen kommunizierenden Verband.

Wichtige Aspekte der Verbandskommunikation wurden durch die Auslagerung der wirtschaftlichen Aktivitäten in die „TC and more GmbH" weiter professionalisiert.

Mit der Schriftenreihe und den Hochschulschriften sowie anderen weit beachteten Publikationen setzte der Verband den Anspruch weiter durch, dass die tekom die einzige Organisation im deutschsprachigen Raum ist, die das Thema Technische Kommunikation in all seinen Facetten glaubwürdig vertritt.

Mit den Wettbewerben (später: Doku-Preis) und der Verbraucherbroschüre schlug der Verband einen Weg ein, über den er besser mit den Publikumsmedien kommunizieren konnte. Auch die vom Pressereferenten Gregor Schäfer gepflegten Presse-Seiten auf der Webseite trugen durch die Veröffentlichung der aktuellsten Pressemeldungen dazu bei, die Kommunikation des Verbandes zu professionalisieren, das Bild der tekom in der Öffentlichkeit zu verbessern und die Berichterstattung zu intensivieren.

Die häufiger durchgeführten Umfragen belegten den Anspruch der tekom, als Berufs- und Fachverband für Mitglieder sowie die Öffentlichkeit aktuelle statistische Daten und Fakten bereitzuhalten, also nicht nur „im stillen Kämmerlein" Fachwissen zu hegen und zu pflegen.

Als Europas erfolgreichster Verband wollte man sich aber nicht nur auf den deutschsprachigen Raum beschränken, sondern orientierte sich europäisch. Durch die sich abzeichnende Konfrontation mit den Chaptern der STC festigte sich diese Entscheidung. Zunächst konnten aber die Tagungen, Publikationen und der Webauftritt nicht mithalten, da die nötigen Ressourcen nicht vorhanden waren, um die Hürde der nur deutschsprachigen Inhalte und der nicht vorhandenen Experten für andere Sprachgebiete zu überwinden.

3.6 Die Verbandshistorie und die Neugestaltung der Webseite

Nachdem nun die Entwicklung der Kommunikation im Verband ausführlich beschrieben wurde, könnte man mit Clemens Schwender sagen

> Es geht nicht um das Lernen aus der Geschichte im Sinne der Oberlehrerfrage: „Und was lernen wir daraus?“ Wie schwierig oder unmöglich das Lernen aus der Geschichte ist, zeigt die Geschichte selbst. Kein Konflikt konnte bislang durch das Wissen um geschichtliche Parallelen vermieden oder gelöst werden. Uns dient die Geschichte als Sammlung von Erfahrungswerten. Nur so kann Geschichte nutzbar werden für Entscheidungen, die heute anstehen. Man muß erkennen, daß die Menschen aus den Bedingungen ihrer Zeit handeln. [371]

So zeigt sich im Rückblick eindrücklich der enge Zusammenhang zwischen den Kommunikationswünschen der Interessenten und der Bereitschaft, Mitglied zu werden und sich im Verband zu engagieren.

Schon bei den ersten Treffen in Brigitte Beuttenmüllers Wohnzimmer und in den Nebenstuben Stuttgarter Gaststätten wurde der Grundstein für ein Zusammengehörigkeitsgefühl des noch in der Phase der Definition befindlichen Berufsstandes gelegt. Offensichtlich durch ihre starke Integrationsfähigkeit schaffte es die Gründerin in den folgenden Jahren, eine „Kernmannschaft“ zusammenzubringen, die auf Außenstehende eine große Anziehungskraft ausübten.

Die Pioniere jener Jahre erkannten die Perspektiven, die der neue Beruf für ihre eigene berufliche oder geschäftliche Entwicklung bot und machten sich daran, in ihrer Freizeit für den Verband die üblichen Instrumente der fachlichen Kommunikation, wie z. B. eine Zeitschrift, Aus- und Weiterbildungsseminare und eine Tagung zu etablieren. In dem Maße, wie es

---

[371] Schwender, Clemens: „Früher haben wir die Anleitungen nebenbei gemacht ...“. Hrsg. v. Clemens Schwender. Frankfurt am Main: Peter Lang, 1993, S. 6. (= Technical Writing. Beiträge zur Technikdokumentation in Forschung, Ausbildung und Industrie, Band 2).

den Verantwortlichen der tekom gelang, diese Kommunikationsbedürfnisse der Technischen Redakteure zu befriedigen, wuchs auch der Verband. Dies lässt sich für alle Entwicklungsphasen zeigen, in denen die äußeren Bedingungen günstig waren, wie z. B. nach der gesetzlichen Verankerung der EU-Richtlinien zur Produkthaftung und zur Sicherheit von Maschinen in Deutschland.

Bereits in den ersten Jahren versuchte man aber auch, die Mittel der Massenkommunikation einzusetzen, um den Bekanntheitsgrad der tekom zu steigern, indem man Berichte in Publikums- und Fachmedien zu lancieren suchte. Allerdings waren die Erfolge eher spärlich – die breite Masse der Medien wollte oder konnte nicht ständig über die aus ihrer Sicht zu vernachlässigende Größe der Technischen Redakteure berichten.

Die verbandsinterne Kommunikation blieb während des ersten Jahrzehnts klassisch „analog“, also hauptsächlich auf Papier gestützt. Man schrieb Protokolle und Rundschreiben und verschickte diese per Post an die Funktionsträger oder alle Mitglieder. In persönlichen Angelegenheiten und zur Meinungsbildung wurde auch häufig das Telefon als weiteres wichtiges Kommunikationsmittel genutzt. Später kam noch das Faxgerät hinzu, mit dem sich viele geschäftlichen Vorgänge leichter erledigen ließen.

Erst das Aufkommen neuer Kommunikationsmittel Ende der 80er-Jahre eröffnete neue Perspektiven, zunächst für die innerverbandliche Kommunikation (Mailboxen, E-Mail) und dann auch für die Massenkommunikation (World Wide Web). Was zunächst „nur“ als technologische Neuheit adaptiert wurde, weil man modern sein wollte, stellte sich bald als ein Medium heraus, mit dem sich viele der innerverbandlichen Kommunikationswünsche der Mitglieder und Vorstände realisieren ließen. Der „gläserne Verband“ wurde weitgehend realisiert, da seine wichtigsten Informationsangebote nun für die Mitglieder über das Web erreichbar waren. Der Verband als Dienstleistungsorganisation wurde ausgebaut, da man über das Web viele Dienstleistungen günstiger anbieten konnte als

über analoge Medien, z. B. die Rechtsberatung statt per Fax jetzt im WebForum.

In der kritischen Phase Mitte der 90er-Jahre konnte die tekom aus eigener Kraft gegen den wirtschaftlichen Trend nicht mehr so stark wachsen wie in den Jahren zuvor. Aber durch die Anstrengungen des Vorstandes mit dem Ziel einer Verbesserung der Kommunikation, des Dienstleistungsangebots und der Professionalisierung des Verbandes, war die tekom für einen ehrenamtlich geleiteten Verband optimal aufgestellt, um dann während des Internet-Booms um so stärker wachsen zu können. Die Zuwachsraten Ende der 90er-Jahre belegen dies nachdrücklich.

Spannend wurde die Lage ab der beginnenden wirtschaftlichen Rezession nach dem Zusammenbruch der „New Economy“ 2001. Die tekom konnte entgegen dem allgemeinen wirtschaftlichen Trend immer noch leichte Zuwächse der Mitgliederzahl vermelden, wenn auch die Kurve flacher wurde. Die gute thematische Positionierung und das optimierte Dienstleistungsangebot in einer gegen die Rezession einigermaßen resistenten Nische zahlte sich aus – auch wenn weniger Stückzahlen verkauft wurden, benötigte die Industrie doch immer mehr technische Informationsprodukte, vor allem durch die Internationalisierung ihrer Geschäfte und der damit einhergehenden Sprachenvielfalt.

Für den Vorstand stellte sich nun drängend die Frage, ob eine Veränderung des Kommunikationskonzeptes und eine verstärkte Einbeziehung des Massenkommunikationsmittels World Wide Web langfristig wieder zu einem deutlicheren Wachstum führen könnte.

4 Die Entwicklung des neuen Webauftritts

Vor dem geschilderten Hintergrund entwickelte die tekom in zwei Jahren ein völlig neues Konzept für ihren Webauftritt. Als Projektteam wurden vom Vorstand Claus Noack, der Vorsitzende des Verbandes, und Michael Fritz, der Geschäftsführer der tekom und der TC and more GmbH, eingesetzt.

Die erste Frage, die das Projektteam zu klären hatte, war, herauszufinden, was an dem bisherigen Webauftritt problematisch war. Daraus mussten Konsequenzen gezogen und neue Anforderungen formuliert werden. Dies war bisher nie getan worden, da die erste Webseite, wie dargestellt, aus einer Image-Broschüre heraus entwickelt und stetig erratisch weiter entwickelt worden war. Insofern war nicht evident, welches der richtige Weg sein würde, die Anforderungen zu formulieren.

Maßgeblich war dann schließlich die Entscheidung, einen Paradigmenwechsel zu vollziehen und die Marketinganforderungen der tekom in den Vordergrund zu stellen, die auf die Gewinnung neuer Interessenten ausgerichtet waren. Die Kommunikationsbedürfnisse der bestehenden Mitglieder sollten zwar noch besser befriedigt werden, aber nicht mehr, wie bisher, den gesamten Webauftritt dominieren.

Um aus den neu gewonnenen Interessenten Mitglieder der tekom zu machen, wurden vom Projektteam Thesen über die historische Entwicklung der Kommunikation im Verband erstellt und daraus abgeleitet, welche Kommunikationswünsche der Mitglieder im neuen Webauftritt berücksichtigt werden sollten, um diese besser zufrieden zu stellen.

Schließlich setzte das Projektteam die endgültig formulierten Anforderungen in Kriterien für den neuen Webauftritt um, der dann in Zusammenarbeit mit einer von der tekom beauftragten Internetagentur realisiert wurde.

4.1 Die bisherige Webseiten: Webseite + WebForum

Bis zum Beginn des Jahres 2004 präsentierte sich die tekom in einer Dualität von Webseite (statische Inhalte) und WebForum (dynamische Inhalte) im Internet. Diese Seiten waren der Ausgangspunkt für die Entwicklung der neuen Webseiten.

„Freie" Besucher ohne Zugangsberechtigungen sahen nur die statische Webseite (siehe die abgebildete Startseite). Einige dynamische Inhalte waren aber aus Marketinggründen frei zugänglich in die Webseite integriert, so z. B. die Module der Regionalgruppen, die Dienstleister-datenbank, die Bildungsdatenbanken und die Stellenbörse. Dass es sich bei den entsprechenden Inhalten um Module des WebForums handelt, wurde den Nutzern allerdings nicht erklärt.

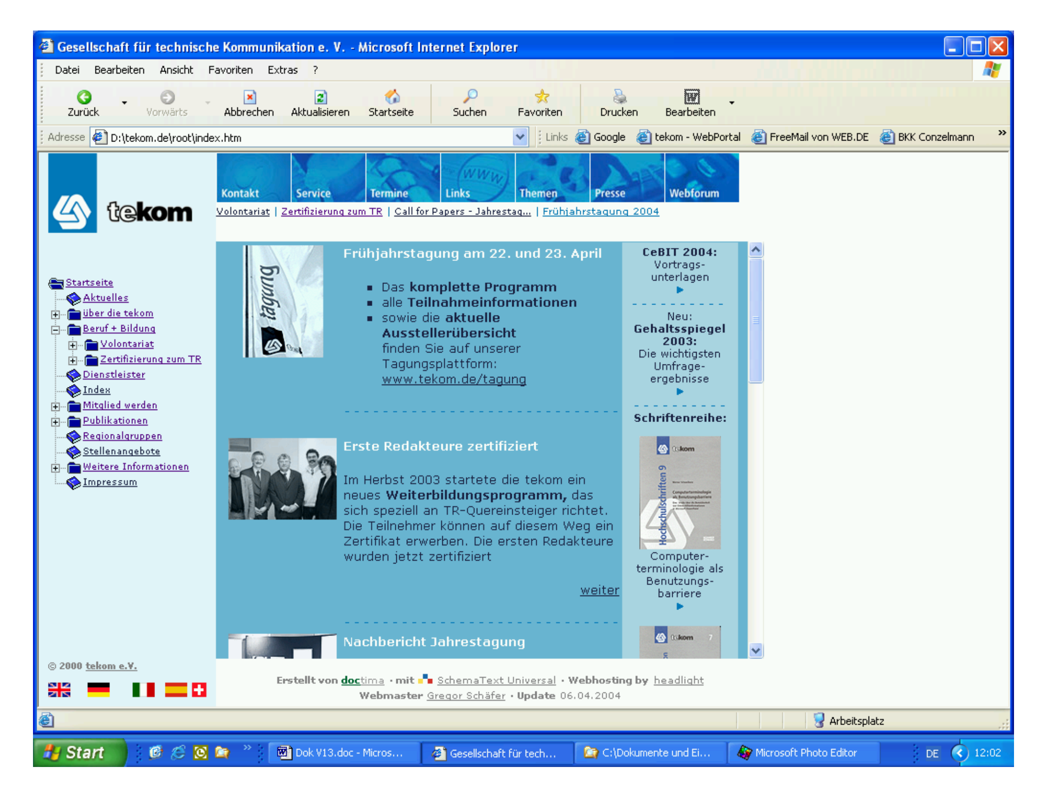


Bild 19: Die alte tekom-Webseite in der Gesamtansicht

Über einen eigenen Button im oberen Navigationsmenü oder eine spezielle gespeicherte URL konnten Mitglieder eine Übergangsseite aufrufen, die Erklärungen zum WebForum anbot.

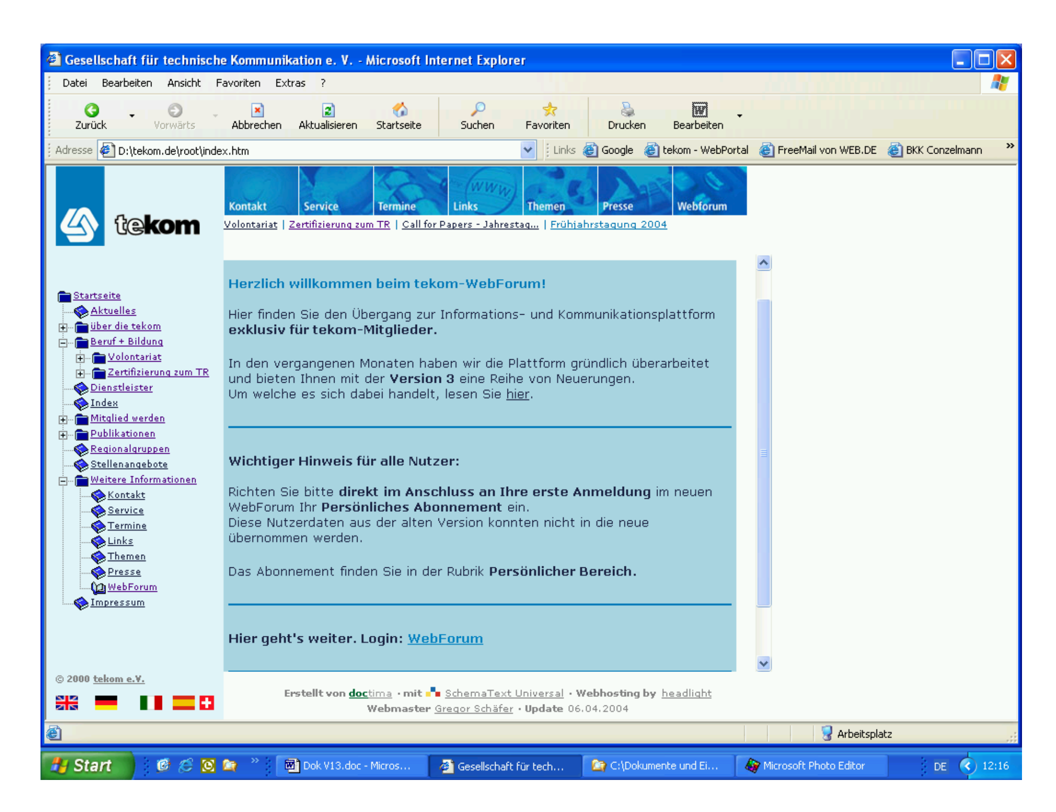


Bild 20: Übergangsseite zum WebForum

Nach diesem etwas umständlichen und eigentlich unnötigen Zwischenschritt gelangte der Nutzer endlich zu den Login-Seiten des WebForums.

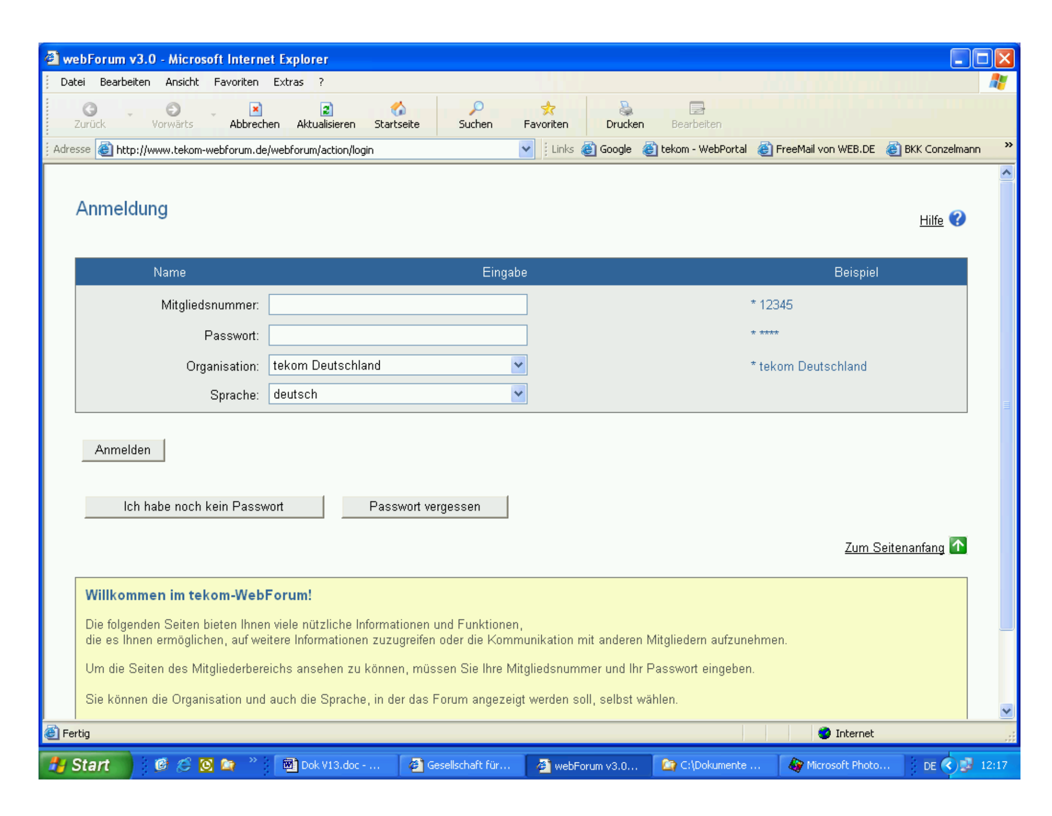


Bild 21: Log-in ins WebForum

Nach erfolgreicher Anmeldung öffnete sich ein eigenes Fenster, in dem die WebForum-Anwendung einschließlich „DynaWeb“ ablief.

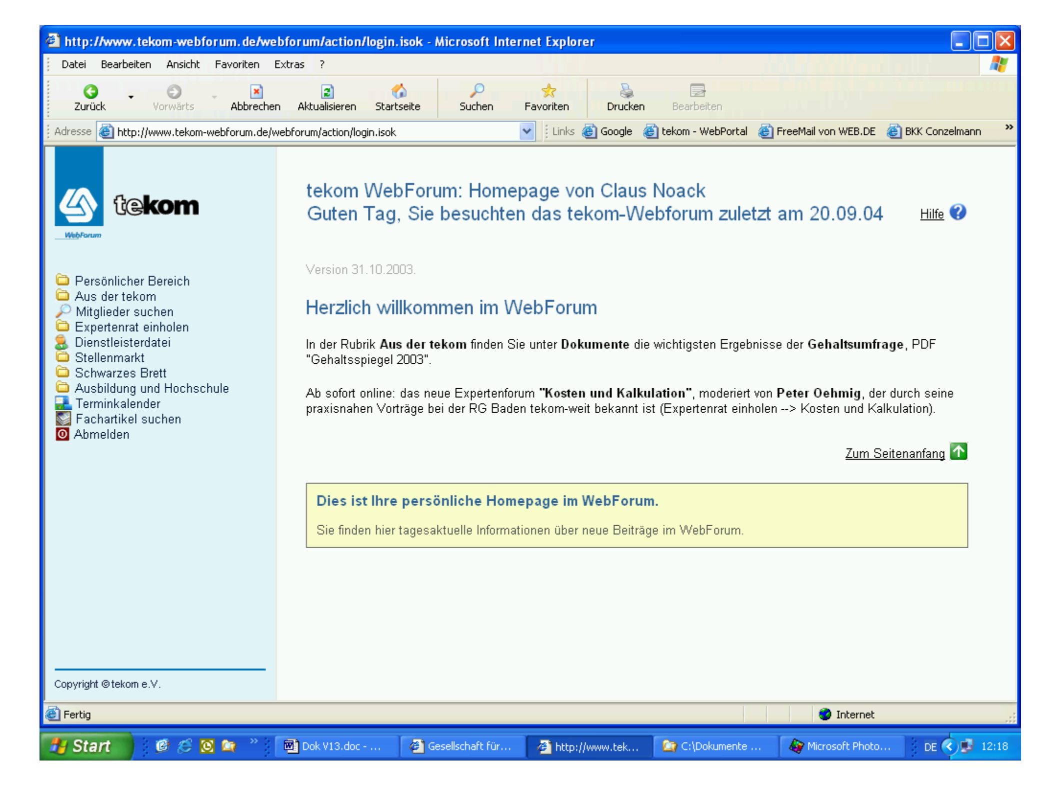


Bild 22: Das tekom-WebForum

Diese Webseiten wurden vom hauptamtlichen Redakteur der Zeitschrift ‚tk' gepflegt, von dessen Arbeitszeit laut Vertrag 25% für die Webseiten vorgesehen war.

> **Gregor Schäfer:** Dann wurden die Serviceangebote für die Mitglieder deutlich ausgebaut und verfeinert, immer mit dem Ohr am Mitglied.
>
> Das hat dann auch die Arbeit in der Geschäftsstelle verändert, es ging mehr und mehr über Mail und über das Internet. Die Kommunikation zu den Mitgliedern hat sich vom Telefon und Briefe schreiben auf das Internet und auf das Schreiben von Mails verlagert.
>
> Auch für die tekom-Interessenten, die noch nicht Mitglied waren, wurde das Angebot deutlich erweitert, immer mit dem Hintergedanken, dass diese dann mal Mitglied werden. Deshalb waren die Angebote an die Interessierten auch deutlich geringer als die für die Mitglieder. Allerdings gab es auch „Lockangebote", die ein Thema anschnitten und dann auf die Mitgliederseiten verwiesen.
>
> Das große Manko war, dass wir doch viel zu viel händisch machen mussten, auch wenn wir das System von „SchemaText" extensiver nutzten als früher.[372]

Der Arbeitsaufwand war tatsächlich sehr hoch, denn gleichzeitig hatten sich die Pflegearbeiten durch die komplex zusammengewürfelte Technologie als immer schwieriger erwiesen. So wurde der Webmaster zum „Nadelöhr", durch das alle Inhalte in die Webseiten gelangen mussten.

---

[372] Schäfer, Gregor: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

4.1.1 Inhalte der „alten“ Webseite

Die Vorgängerversion der Webseiten wies eine in klar erkennbare Bereiche gegliederte Frame-Struktur auf. In der linken oberen Ecke war das tekom-Logo zu sehen, das man anklicken konnte, um aus jedem Kontext heraus wieder zur Hauptseite zurückzukommen.

Unter dem Logo befand sich im linken Frame das Haupt-Navigationsmenü, das eine Javascript-Anwendung war, die als von Windows bekannter Navigationsbaum visualisiert wurde. Unter diesem Baum befanden sich einige Fahnen, die beim Anklicken anderssprachige Unterseiten öffneten. Die englische Flagge führte zu einer Mini-Webseite mit einigen Marketing-Aussagen zur tekom in englischer Sprache. Die deutsche Flagge führte auf die Hauptseite der tekom zurück. Die italienische und spanische Flagge öffneten jeweils ein neues, kleineres Fenster, das Newsletter in diesen Sprachen mit übersetzten Fachartikeln aus der Zeitschrift ‚tk’ anbot. Die Schweizer Flagge führte zur Webseite der TECOM Schweiz.

Im Kopfbereich befand sich ein fester Frame mit einem Navigationsmenü, das als Button-Leiste gestaltet war. Darunter wurden einige aktuelle Links angezeigt.

Der größte, mittlere Frame diente zur Anzeige von Inhalten. Dies waren meistens Texte oder teilweise öffentlich zugängliche Inhalte des WebForums. Nur auf der Startseite war von diesem Hauptframe rechts ein schmalerer Bereich zur Anzeige von Kurzmeldungen abgegrenzt. Ein Teil der eigens für die Webseite geschriebenen Texte wies zusätzlich zu der beschriebenen Navigation im Textkopf eine weitere Menüstruktur auf, die teilweise zu anderen Seiten der Webseite, zur Anzeige von Dokumenten oder zu Sprungmarken innerhalb des gleichen Textes führte. Im Folgenden sollen kurz die Inhalte und Funktionalitäten der verschiedenen Frames erläutert werden.

Aktuelles

Bei Aufruf dieses Menüpunktes kam im mittleren Hauptframe lediglich eine Linkliste zur Anzeige, die mit den aktuellen Links im Kopfbereich inhaltlich identisch war.

Dieser Menüpunkt war eigentlich unnötig, da die aktuellen Links doch ständig im Kopfbereich sichtbar waren. Er war nur deshalb vorhanden, weil dies rein programmiertechnisch nötig war. Das Gleiche betrifft auch den Menüpunkt „Weitere Informationen" (s.u.)

Über die tekom

Unter diesem Menüpunkt befand sich eine HTML-Seite mit einem zusätzlichen Navigationsmenü im Textkopf zu Absätzen dieser Seite und zu einigen anderen Inhalten.

Kurzübersicht | Aufgaben, Mitglieder, Ziele
tekom-Leitbild und Verbandsziele | Satzung (PDF, 38 KB)
Kontakt | Pressemitteilungen
Gemeinsame Erklärung zu Europa
Strategiekreis Informatik

Bild 23: Das Navigationsmenü der Seite „Über die tekom"

Beruf + Bildung

Klickte man auf diesen Menüpunkt, so wurde im Anzeigebereich zunächst die von der tekom erstellte Leitlinie zur Aus- und Weiterbildung Technischer Redakteure dargestellt. Zwei Intralinks führten auf die Absätze, die sich mit den Definitionen der Begriffe „Ausbildung" und „Weiterbildung" befassten.

Bild 24: Das Unter-Navigationssystem zu „Beruf + Bildung“

Innerhalb des Textes erfolgte dann eine Auflistung von Möglichkeiten der Ausbildung zum Technischen Redakteur mit Links zu weiteren Seiten zum Thema Volontariat und zu Datenbankinhalten des WebForums zu den Themen Hochschulen und Studiengänge sowie Ausbildungsträger und Ausbildungsgänge.

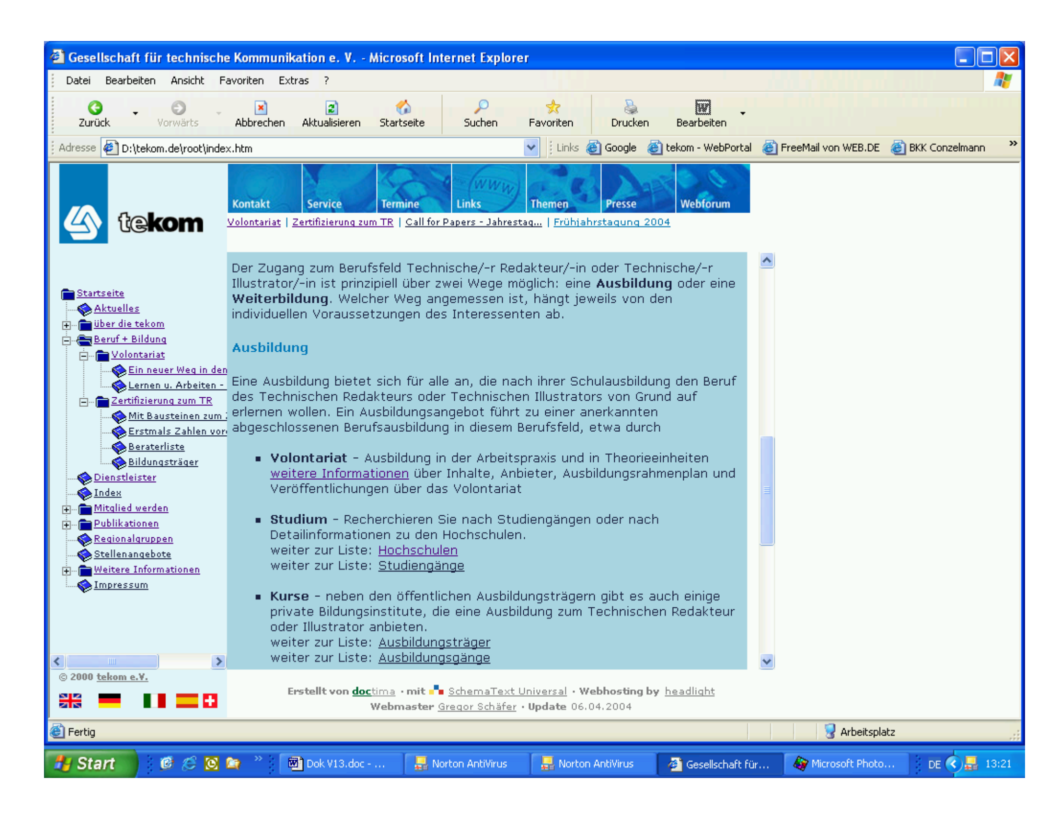


Bild 25: Die Erklärungen zu „Ausbildung“

Ähnlich war auch das Thema „Weiterbildung“ organisiert, mit einem Link zum Untermenüpunkt „Zertifizierung zum TR“, der mit weiteren internen

Links das tekom-Weiterbildungsprogramm erläutert, und mit einem Link zu den Inhalten der Seminardatenbank des WebForums.

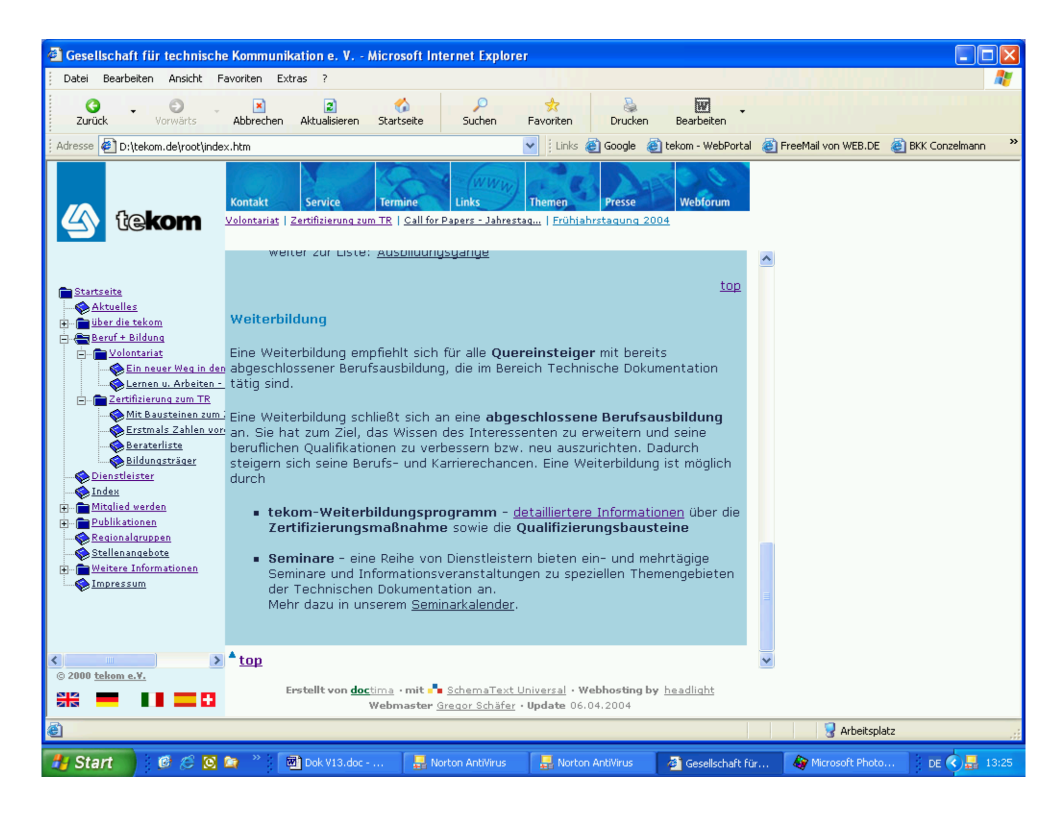


Bild 26: Die Erklärungen zu „Weiterbildung“

Die Seite endet mit einer längeren Liste verfügbarer Dokumente zum Thema Zertifizierung.

Dienstleister

Dieses Untermenü führte zu einer Übergangsseite, auf der sich ein Fenster aus dem WebForum aufrufen ließ, in dem jeder Besucher aus dem Internet nach Dienstleistern für Technische Kommunikation suchen konnte. Die Besonderheit dieser Seite lag darin, dass die Eingabe in die Datenbank nur von Mitgliedsfirmen der tekom gemacht werden konnten. Dazu musste sich das Mitglied gesondert ins WebForum einloggen.

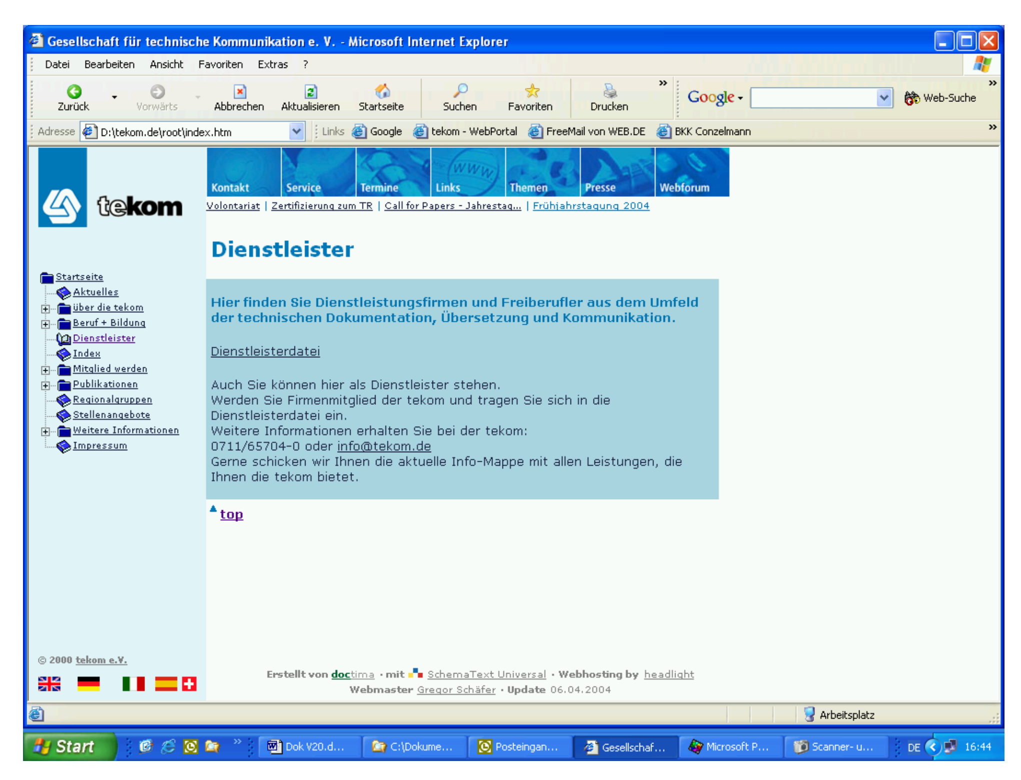


Bild 27: Übergang zur Dienstleister-Suche

Die Anzeige von Suchergebnissen erfolgte dann in gleicher Weise wie im WebForum.

Index

Hinter dem Menüpunkt „Index“ verbarg sich eine automatisch von SchemaText erzeugte alphabetische Aufstellung der Titel aller in der Webseite verbundenen Einzelseiten.

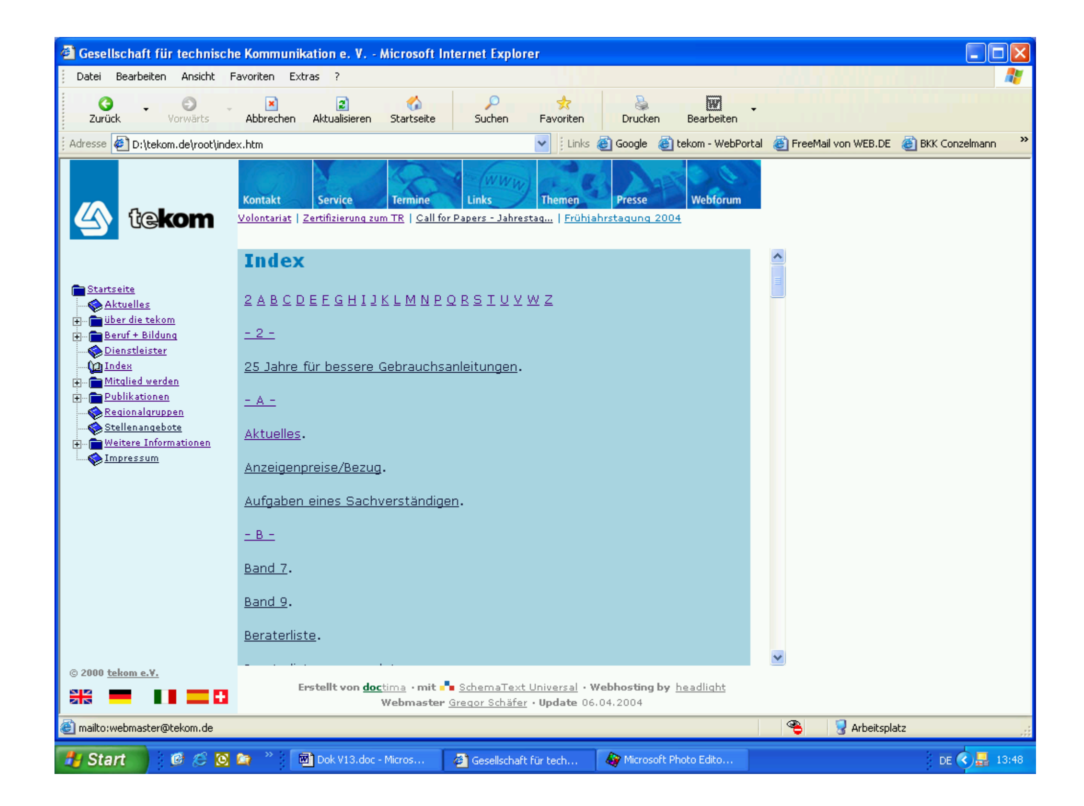


Bild 28: Der von SchemaText erzeugte Index

Mitglied werden

Hier wurden ausführlich die Vorteile und Bedingungen der Mitgliedschaft in der tekom erläutert, weitere Informationen und das Eintrittsformular angeboten.

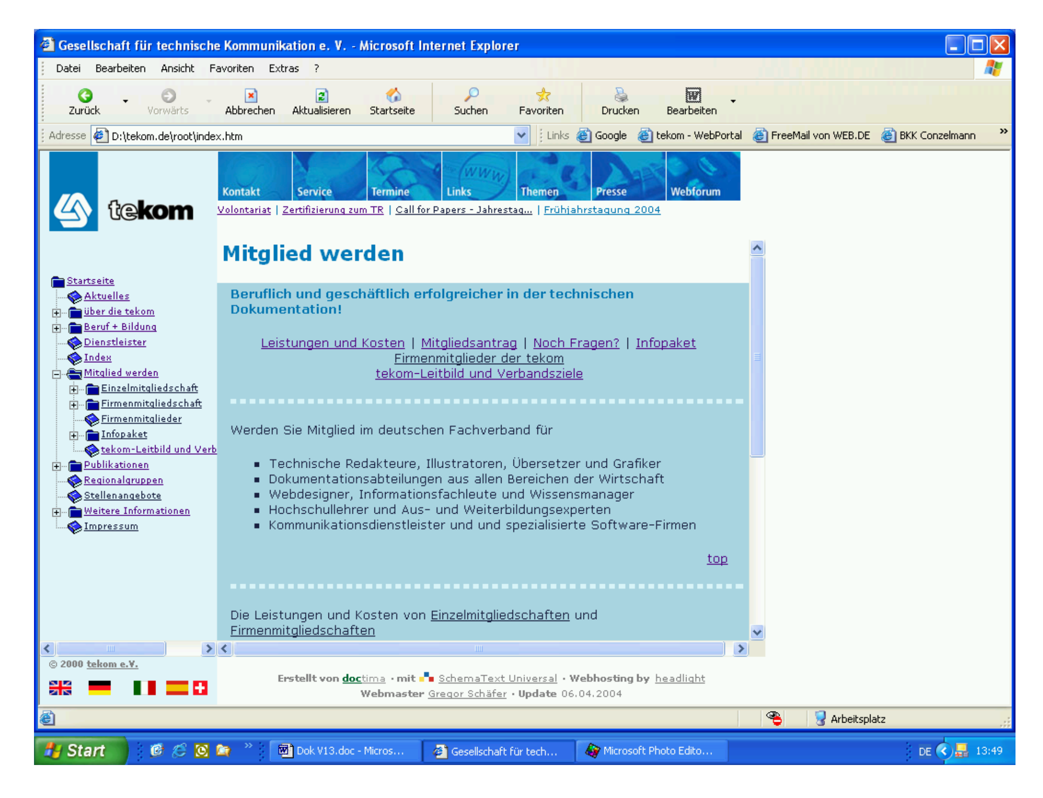


Bild 29: Die Seite „Mitglied werden“

Die entsprechenden Unterlagen konnten heruntergeladen, ausgedruckt und dann per Post oder Fax versandt werden. Eine interaktive Form der Anmeldung war nicht möglich.

Publikationen

Dieser Menüpunkt enthielt Links zu Unterseiten über alle wichtigen Publikationen der tekom mit einem Bestellformular zum Herunterladen.

Die Seiten über die Zeitschrift ‚tk' waren besonders ausführlich. Sie enthielten u. a. Informationen über das jeweils aktuelle Heft, eine Vorschau über geplante Themen und Termine, Hinweise für Autoren, ein Kontaktformular zur Kontaktaufnahme mit der Redaktion und die Mediadaten für das Schalten von Werbeanzeigen im Heft.

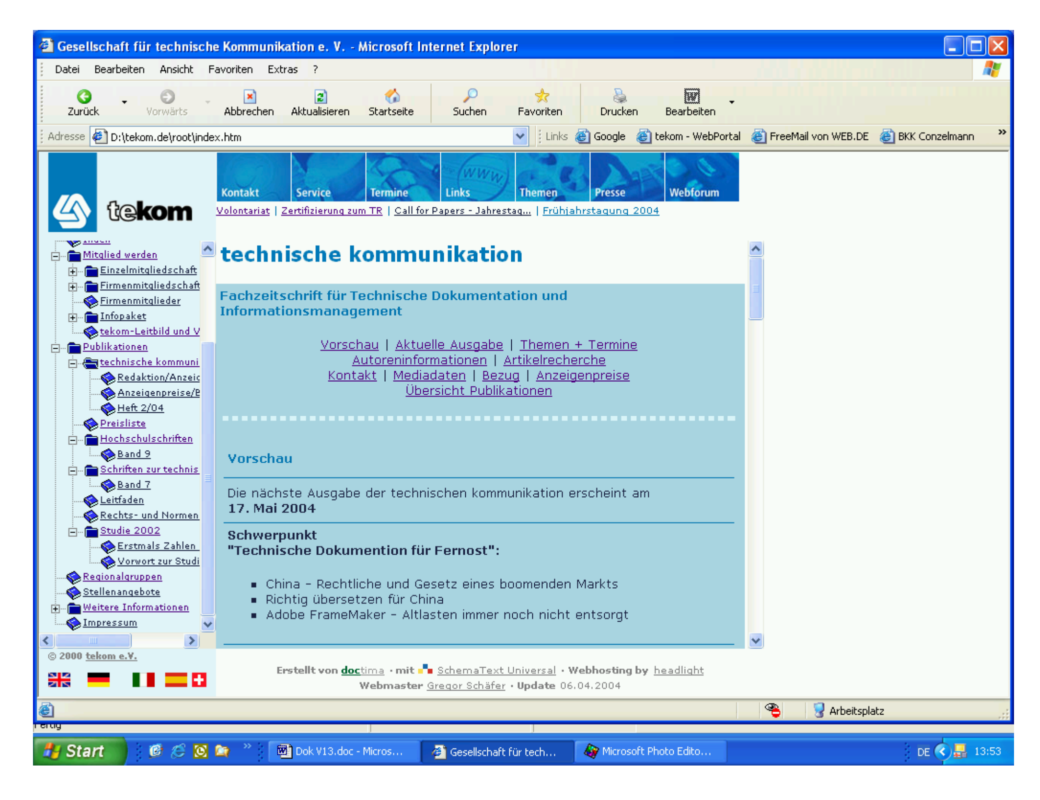


Bild 30: Die Seite „technische kommunikation"

Das Bestellformular konnte nach dem Herunterladen ausgedruckt, ausgefüllt und per Post oder Fax an die tekom geschickt werden. Online-Bestellvorgänge waren nicht möglich.

Regionalgruppen

Dieser Menüpunkt öffnete eine Übergangsseite zu den WebForum-Fenstern der einzelnen Regionalgruppen. Über die aufgelisteten Links ließ sich das jeweilige Fenster aufrufen, das die Kontaktadressen, den Arbeitsplan, die Termine, die Veranstaltungsberichte und die Mailinglisten der jeweiligen Gruppen zeigte. Die Eingaben für diese Seiten mussten von den Regionalgruppenleitern jeweils direkt im WebForum gemacht werden, wozu sie sich separat ins WebForum einloggen mussten.

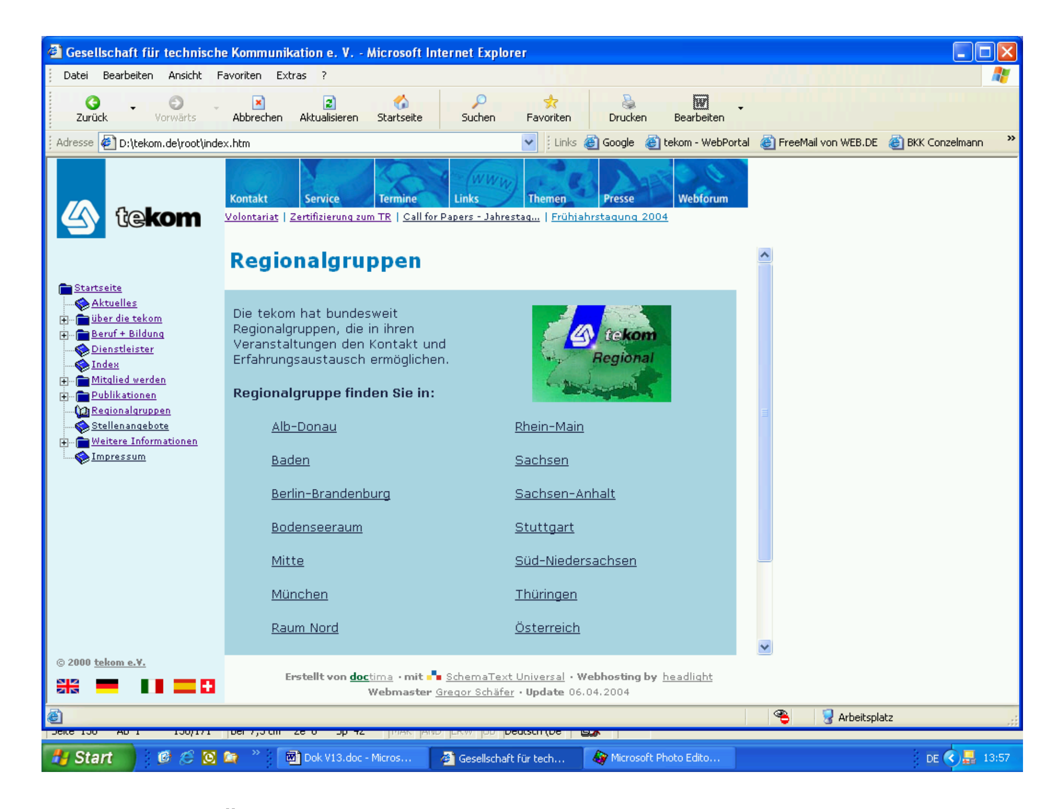


Bild 31: Die Übergangsseite zu den Regionalgruppen

Stellenangebote

Hier kam die Übergangsseite zu der Stellen-Datenbank des WebForums zur Anzeige. Die Besonderheit dieser Seite war, dass alle Interessenten aus dem Internet die Stellengesuche und -angebote lesen konnten, Eingaben aber nur von Mitgliedern über das WebForum gemacht werden konnten. Dazu mussten sich die Mitglieder in einem getrennten Vorgang in das WebForum einloggen.

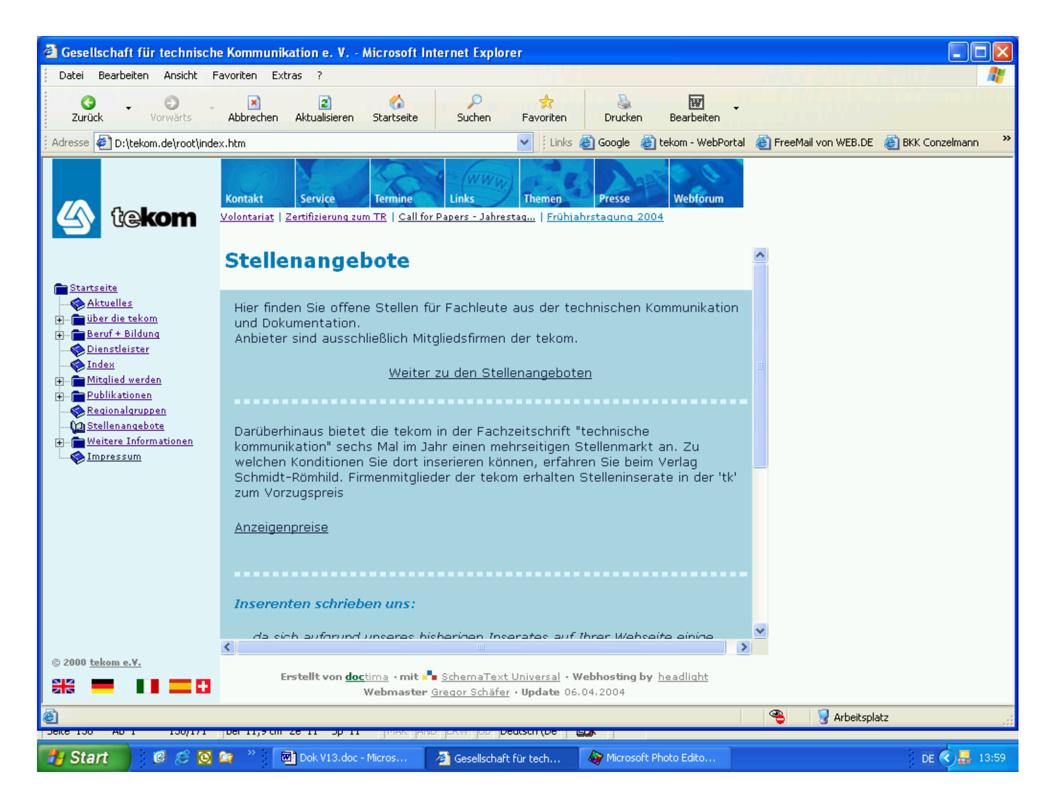


Bild 32: Die Übergangsseite zur Stellen-Datenbank

Für aufgegebene Stellenangebote musste von den Inserenten eine kleine Schutzgebühr an den Verlag Schmidt-Römhild bezahlt werden, als Ausgleich für dem Verlag entgehende Einnahmen für Print-Anzeigen.

Weitere Informationen

Dieser Menüpunkt existierte, wie oben bei „Aktuelles“ bereits dargestellt, aus rein technischen Gründen. Der Grund war, dass der Java-Menübaum von SchemaText direkt aus der Struktur der Seite erzeugt wurde und deshalb keine externen Seiten aufrufen konnte.

Das Ergebnis war beim Menüpunkt „Weitere Informationen“ besonders prekär, da dessen Name nur gewählt worden war, weil sein Anfangsbuchstabe fast am Ende des Alphabets steht und der Menüpunkt deshalb ganz unten am Ende des Baumes angezeigt wurde. Die Begriffe Kontakt, Service, Termine, Links, Themen, Presse und Webforum wurden bei Anklicken des Menüpunktes dreimal angezeigt: Im Menübaum selbst, auf der im Hauptframe angezeigten HTML-Seite und jeweils als Name der Menü-Buttons im oberen Kopfbereich der Site.

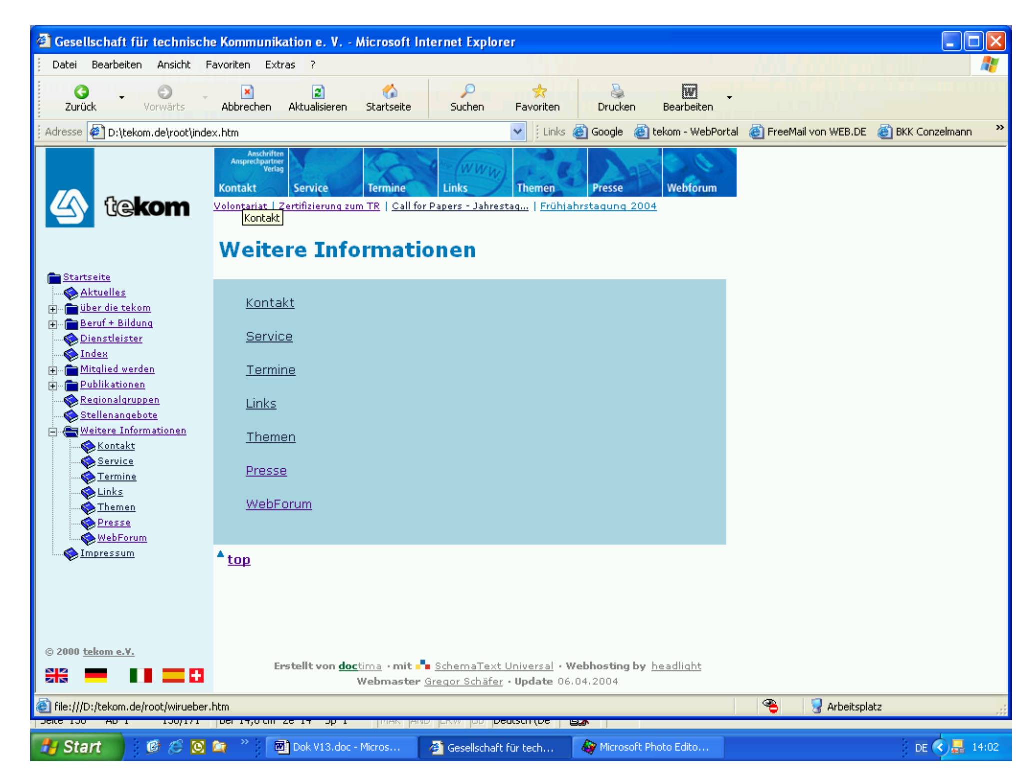


Bild 33: Die Anzeige zum Menüpunkt „Weitere Informationen“

Im Frame am oberen Bildschirmrand dominierte zunächst ein weiteres Navigationselement, das besonders auffällig als Button-Leiste gestaltet war.



Bild 34: Obere Button-Leiste mit aktuellen Links

Darunter waren die „Aktuellen Links“ zu sehen, eine von SchemaText aus der Anzeigeseite des gleichnamigen Hauptmenüpunktes automatisch erzeugte Linkliste. In dieser wurden Themen zusätzlich veröffentlicht, auf die die Nutzer besonders hingewiesen werden sollten oder die wegen ihrer Aktualität besonders leicht zu finden sein sollten. Hinter den einzelnen Buttons verbargen sich weitere Menüpunkte, die auch noch kurz vorgestellt werden sollen.

Kontakt

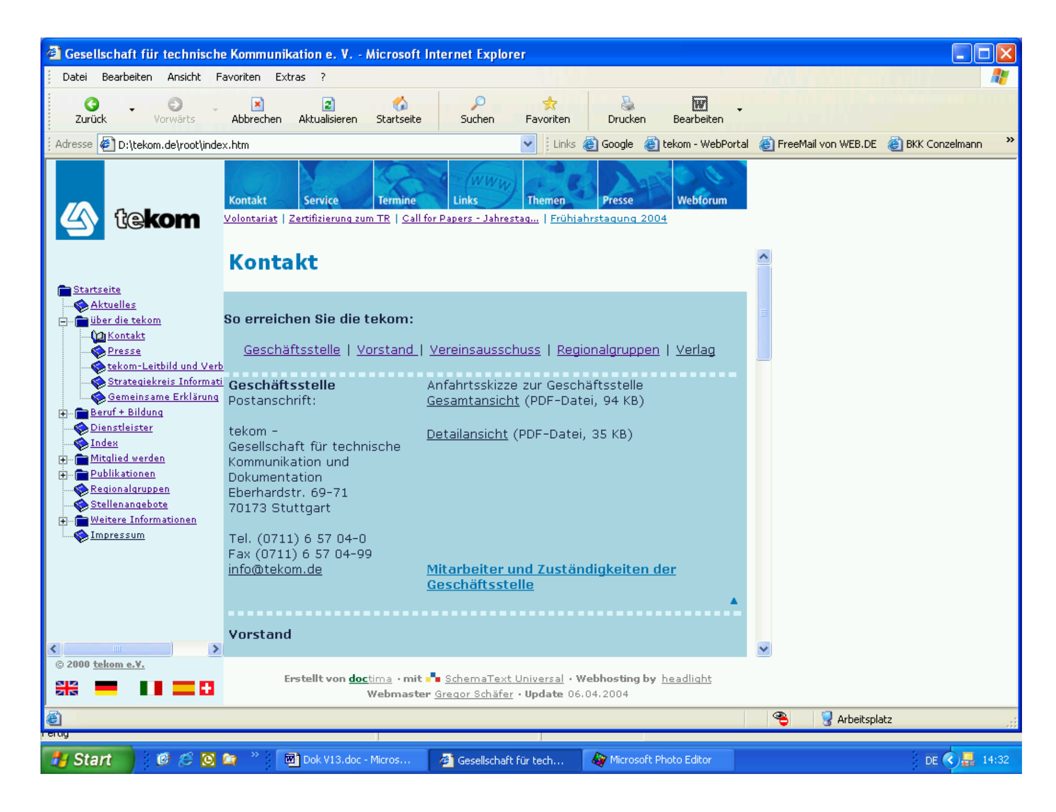


Bild 35: Die Anzeige zum Menüpunkt „Kontakt“

Hinter diesem Button verbargen sich umfangreiche Kontaktinformationen der Geschäftsstelle und der verschiedenen Verbandsgremien wie Vorstand, Regionalgruppen und Mitgliederversammlung. Bei der Geschäftsstelle konnte man auch die Anfahrtsskizzen zur tekom in Stuttgart finden.

Service

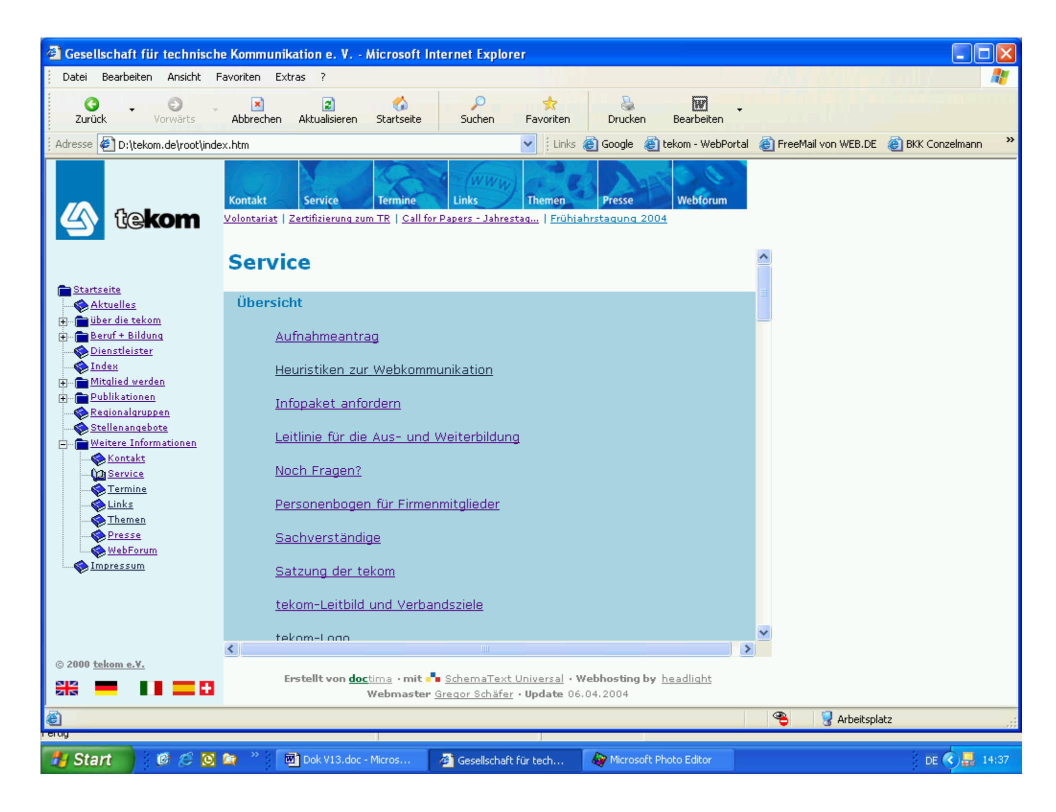


Bild 36: Die Anzeige zum Menüpunkt „Service“

Hier waren relativ zusammenhanglos allerlei Dokumente wie der Aufnahmeantrag, eine Heuristik zur Bewertung von Webseiten, die Verbandssatzung, die Adressen von Sachverständigen oder die Leitlinie zur Aus- und Weiterbildung aufgelistet, die meist auch noch an anderen Orten der Webseite zu finden waren.

Dazu gab es auch ein Bestellformular für das sogenannte „Infopaket“ und die Möglichkeit, Vortragsunterlagen von Tagungen der letzten Jahre herunterzuladen.

Termine

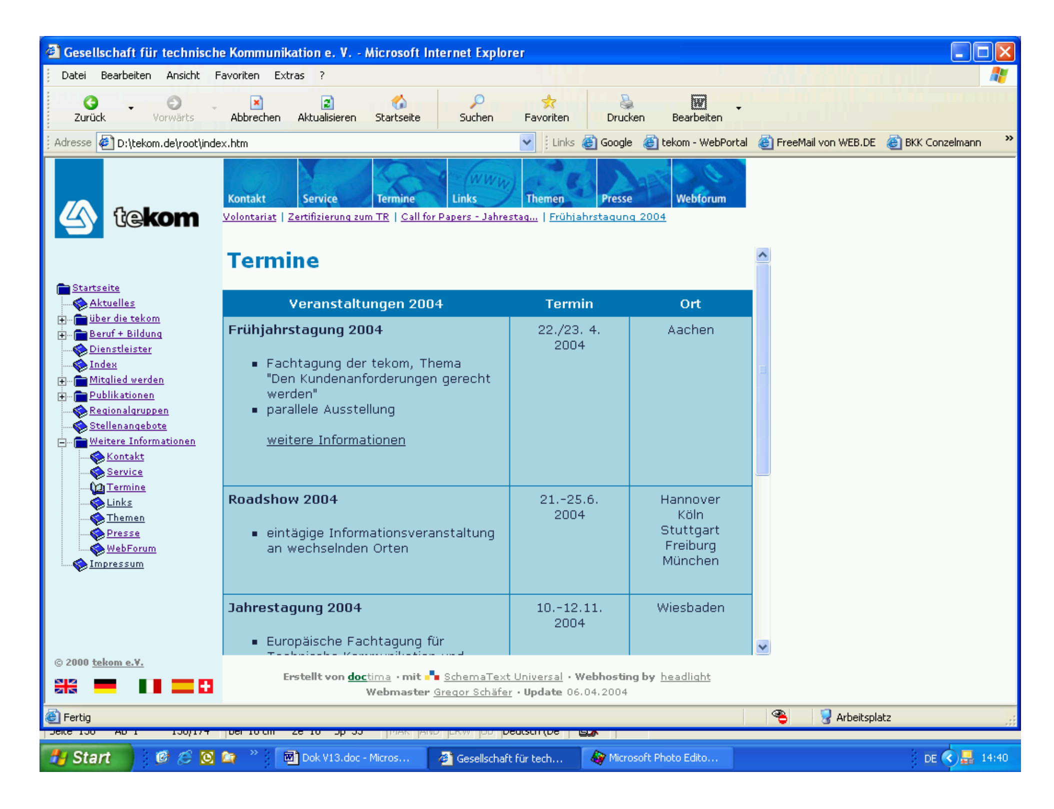


Bild 37: Die Anzeige zum Menüpunkt „Termine“

Der Button „Termine“ öffnete eine Seite, die eine Übersicht über die kommenden Veranstaltungen der tekom bot, teilweise mit Links auf ausführlichere Seiten.

Des Weiteren war auch der Aufruf eines Fensters aus dem WebForum mit der Anzeige des Terminkalenders möglich, der im Wesentlichen Regionalgruppentreffen, Termine der tekom und das Angebot von privaten Seminarveranstaltern beinhaltete, die von den Mitgliedern im WebForum eingegeben werden konnten.

Links

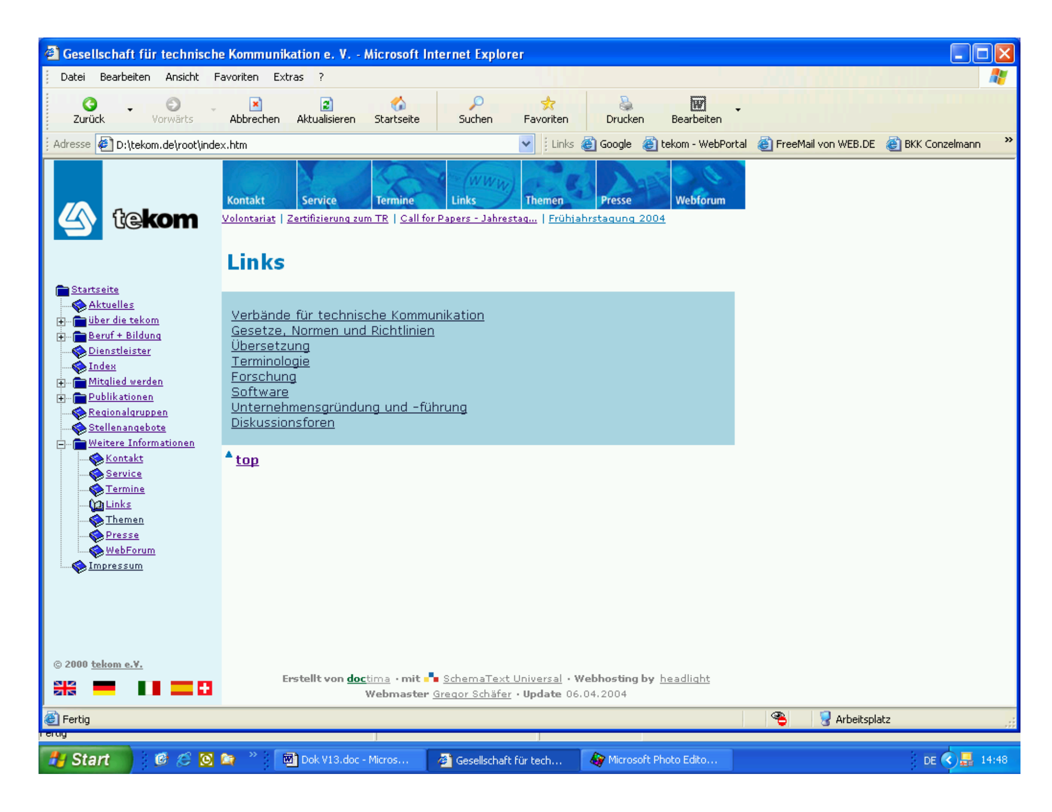


Bild 38: Die Anzeige zum Menüpunkt „Links“

Die Linkliste war eine Zusammenstellung von Links im üblichen Sinn, auch mit dem üblichen Problem, dass solche Zusammenstellungen meist zufällig, erratisch und nie vollständig sein können.

Themen

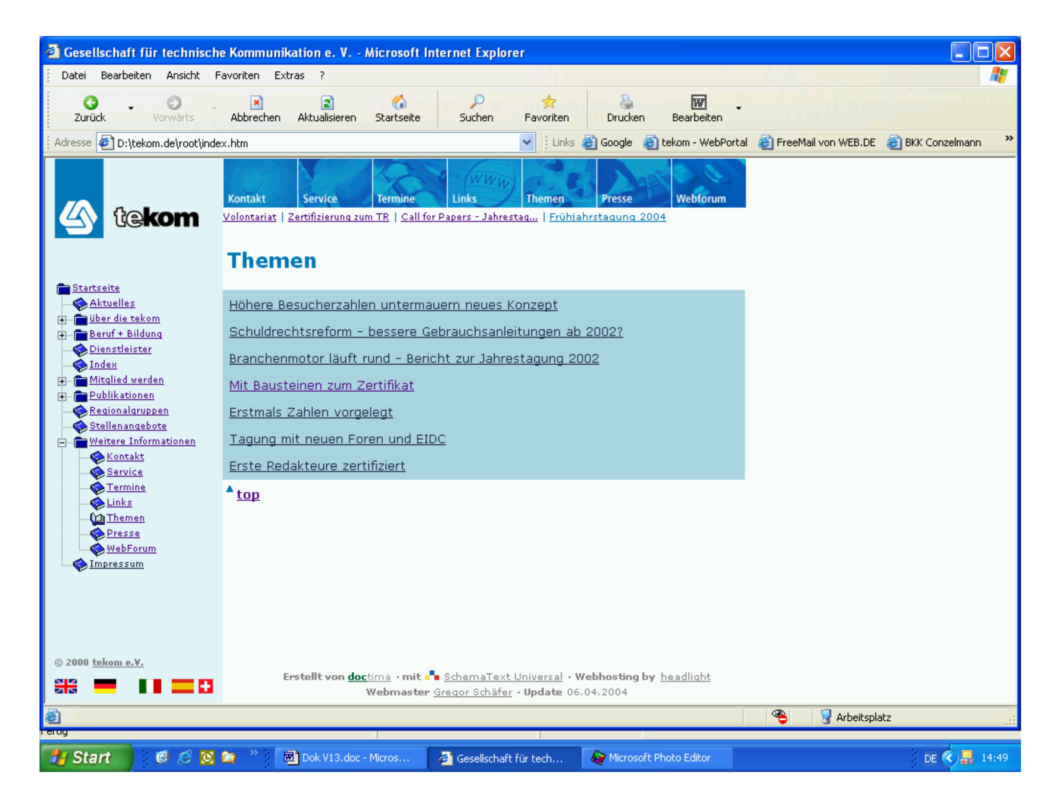


Bild 39: Die Anzeige zum Menüpunkt „Themen“

Die durch diesen Button aufgerufene Seite sollte ursprünglich zu Definitionen und Informationen über die Kernthemen der tekom führen. Die tatsächlich entstandene Liste enthielt allerdings nur vereinzelte Links auf verschiedene Artikel meist aus der Zeitschrift ‚tk’ ohne thematischen Zusammenhang.

Presse

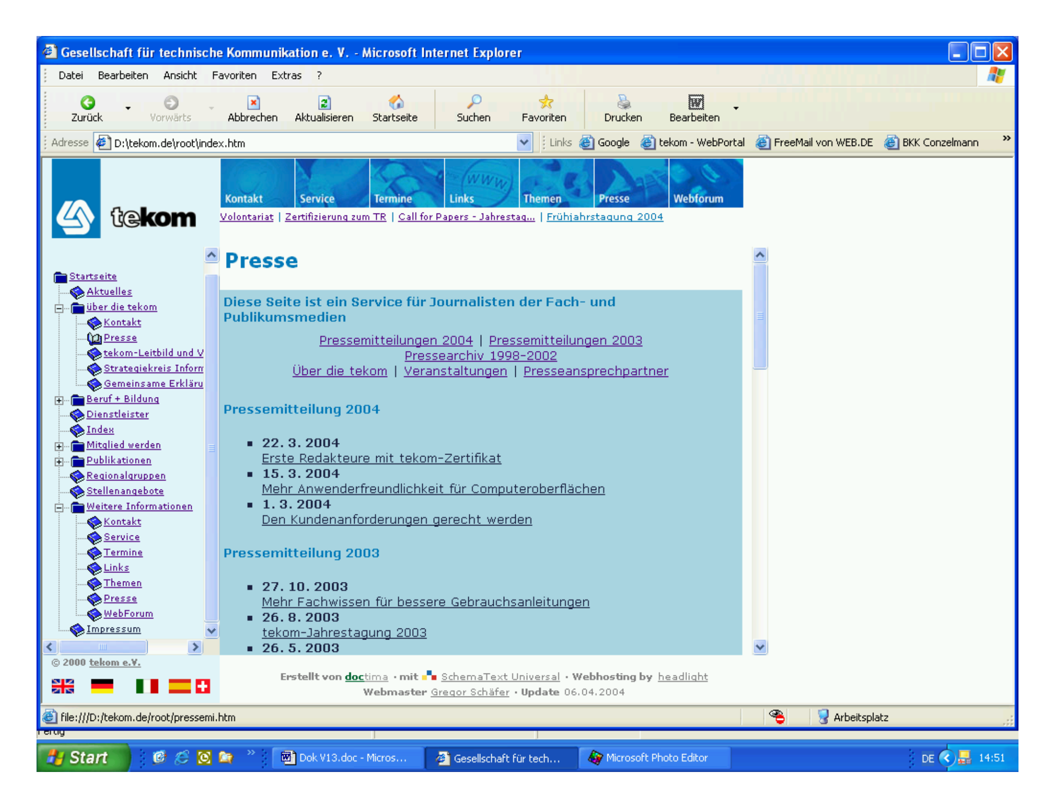


Bild 40: Die Anzeige zum Menüpunkt „Presse“

Der Menüpunkt „Presse“ war sehr umfangreich ausgebaut. Hier konnten Journalisten eine Vielzahl grundlegender Informationen über die tekom finden und hatten darüber hinaus Zugriff auf alle Presse-Erklärungen, die vom Webmaster in seiner Haupteigenschaft als Redakteur der Zeitschrift ‚tk' und Verantwortlicher für die Pressearbeit erstellt wurden.

WebForum

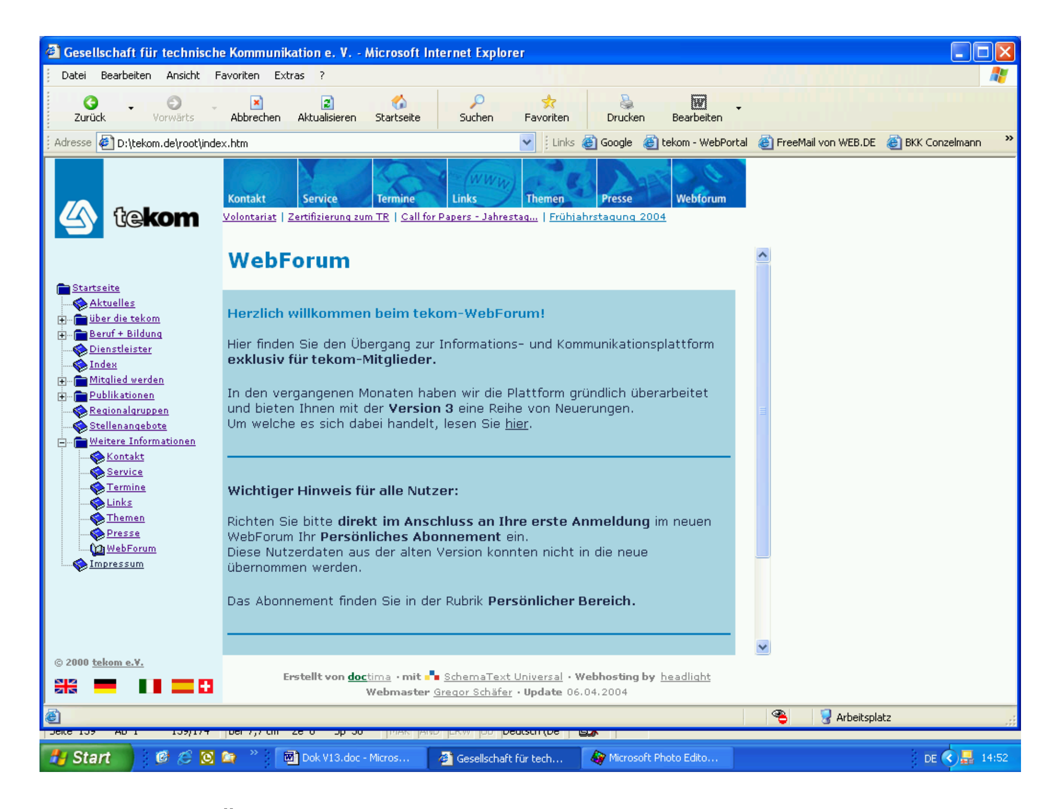


Bild 41: Die Übergangsseite zum WebForum

Der äußerste rechte Button der Leiste am Seitenkopf diente dazu, eine Übergangsseite aufzurufen, die einige Erklärungen zum WebForum enthielt.

Leider befand sich der eigentliche Link zum Aufruf des Anmelde-Dialogs für das WebForum unterhalb des sichtbaren Bereiches des Hauptframes und die Anwender mussten deshalb scrollen, um zu dem entsprechenden Link zu gelangen.

4.1.2 Funktionalitäten des WebForums

Das WebForum ist in seiner Basistechnologie durch die Neugestaltung der Webseiten nicht verändert worden. Lediglich die Art der Einbindung hat sich geändert. Deshalb gelten alle im folgenden beschriebenen Funktionen immer auch für das WebForum, wie es sich heute bei Aufruf des tekom-WebPortals präsentiert.

Rechte-Hierarchie

Vor Nutzung des WebForums müssen sich alle Anwender zunächst mit ihrer Mitgliedsnummer und einem Passwort, das sie bei der Registrierung selbst festlegen, anmelden. In einem zweiten Feld kann hier auch eine Sprache gewählt werden.

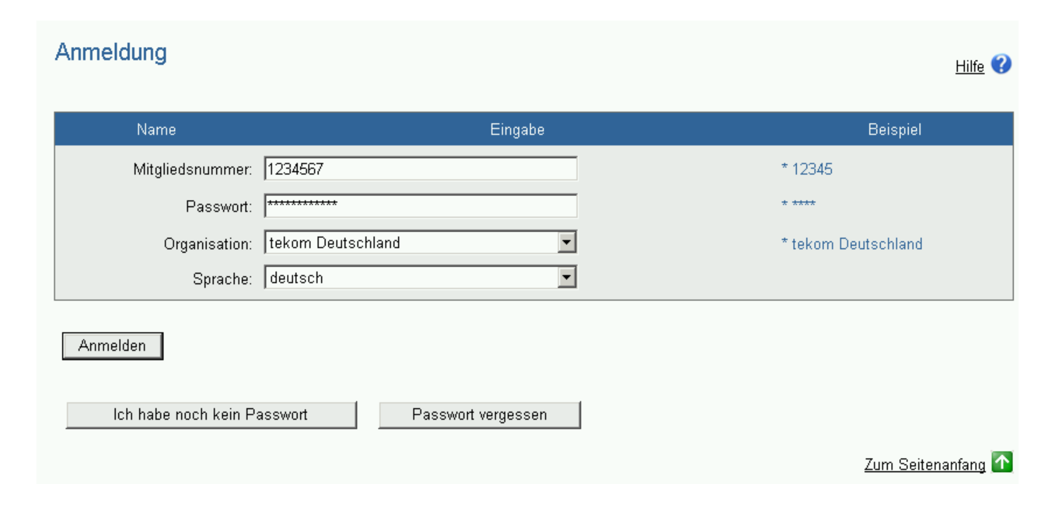


Bild 42: Anmeldung zum WebForum

Falls die Anwender noch kein Passwort haben, müssen sie sich zuerst registrieren. Dazu werden einige Angaben zu ihrer Person und ihre eigene gültige Mitgliedsnummer benötigt.

Persönlicher Bereich

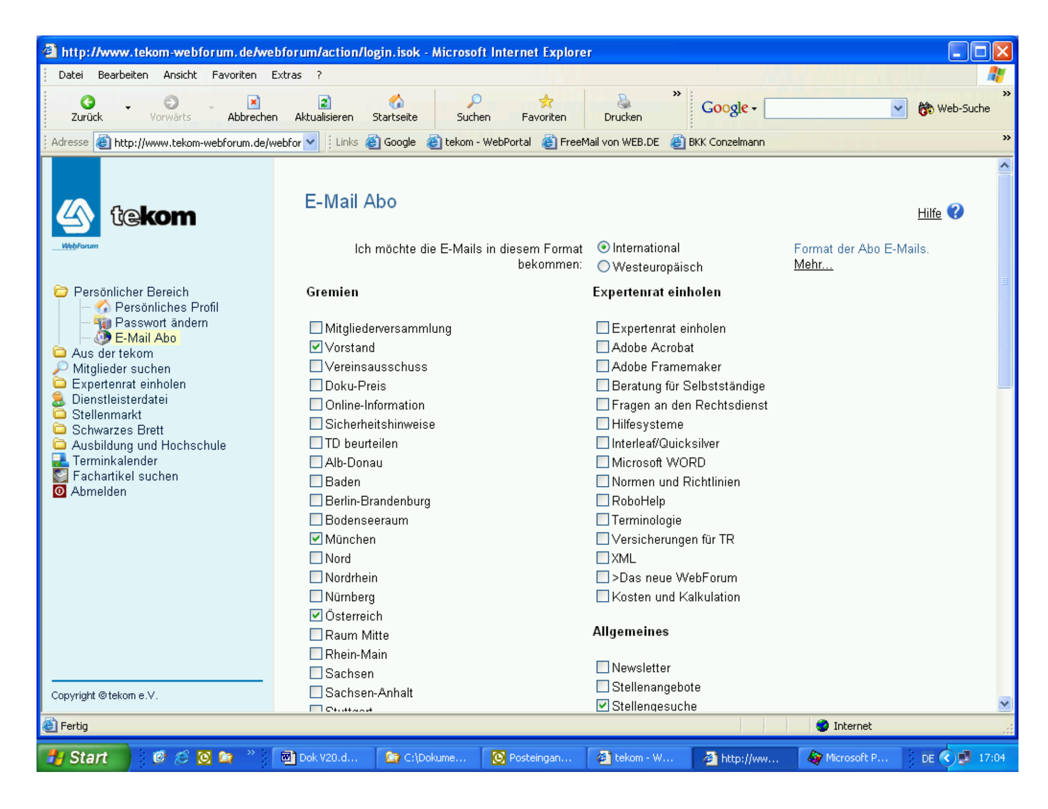


Bild 43: Erstmalige Registrierung als Nutzer

Im persönlichen Bereich können die Nutzer ein persönliches Profil anlegen, das für die anderen Nutzer unter dem Menüpunkt „Mitglieder suchen“ recherchierbar ist. Die Nutzer entscheiden selbst, welche Daten sie über sich und vor allem über ihre private oder dienstliche Adresse veröffentlichen wollen.

Des Weiteren können die Nutzer in diesem Bereich ihr Passwort ändern, das sie für die Anmeldung zum WebForum benötigen.

Eine der wichtigsten Funktionen des WebForums versteckt sich hinter dem etwas spröde klingenden Menüpunkt „E-Mail Abo“. Hier besteht nämlich die Möglichkeit, dass Nutzer in einer umfangreichen Liste festlegen, über welche Aktivitäten im WebForum sie unterrichtet werden wollen. Der Mechanismus funktioniert so, dass, sobald ein Nutzer einen Eintrag gemacht hat, alle die Nutzer diesen Eintrag per E-Mail zugesandt bekommen, die ein entsprechendes Abo eingetragen haben. Man kann

z. B. die Terminankündigungen und sonstigen Einträge aller Gremien einzeln abonnieren. Es ist mit dieser Funktion möglich, sich fortlaufend über neue Stellenangebote oder –gesuche zu informieren, alle Fragen und Antworten der verschiedenen Experten-Foren zugesandt zu bekommen oder über Ausschreibungen der tekom und Anschläge an den schwarzen Brettern informiert zu werden.

Aus der tekom

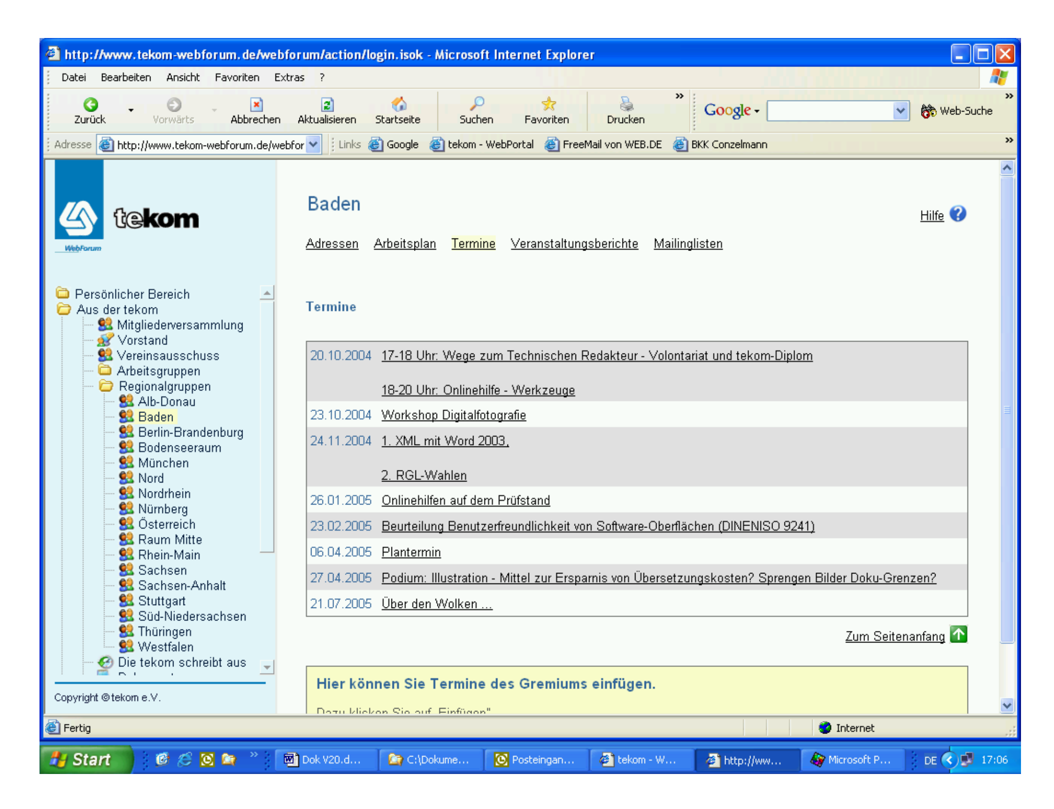


Bild 44: Aus der tekom

Hinter diesem Menüpunkt verbergen sich Anzeige- und Eingabebereiche für alle Verbandsgremien, angefangen bei der Mitgliederversammlung, über den Vorstand, den Vereinsausschuss und die Arbeitsgruppen bis hin zu den Regionalgruppen.

Jedes Gremium hat hier die Möglichkeit, seine Kontaktadressen, Arbeitspläne, Termine und Veranstaltungsberichte zu veröffentlichen und

geschlossene oder öffentliche Mailinglisten anzubieten. Die Regionalgruppenleiter können darüber hinaus die genannten Inhalte pflegen, Mailinglisten einrichten, die Adressen „ihrer“ Regionalgruppenmitglieder herunterladen und über einen speziellen Mailclient E-Mails an ihre Mitglieder und Interessenten sowie an die anderen Regionalgruppenleiter versenden.

Des Weiteren können in dem Menüpunkt „Aus der tekom“ Ausschreibungen des Verbandes eingesehen und die aktuellen Stände der offiziellen Verbandsdokumente heruntergeladen werden. Außerdem konnten regelmäßig erscheinende Newsletter gelesen werden, die allerdings seit 2002 nicht mehr herausgekommen sind.

Mitglieder suchen

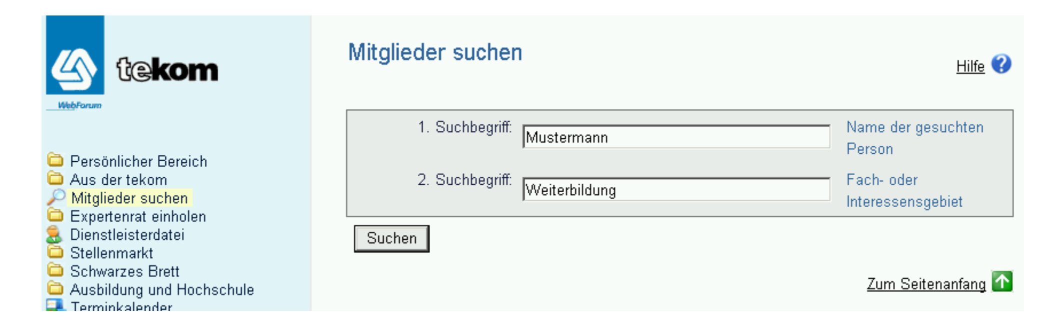


Bild 45: Mitglieder suchen

Dieser Menüpunkt wurde schon im Zusammenhang mit dem persönlichen Bereich erwähnt. Hier können Mitglieder also nach den Angaben suchen, die andere Mitglieder in ihr persönliches Profil eingegeben haben. Es ist z. B. möglich, Kollegen in der näheren Umgebung oder in bestimmten Städten zu suchen, nach tekom-Mitgliedern mit den gleichen beruflichen Interessen zu suchen oder auch nachzuschauen, wer dem gleichen Hobby frönt.

Expertenrat einholen

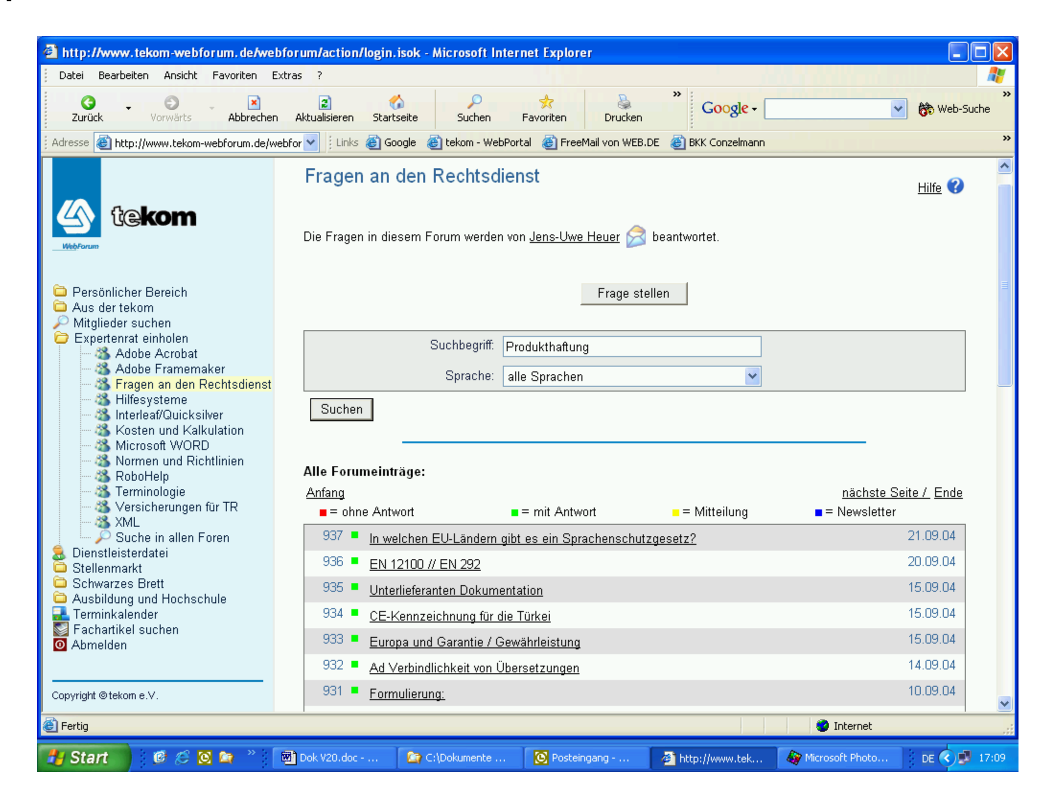


Bild 46: Expertenrat einholen

Dieser Menüpunkt beinhaltet möglicherweise die für die Mitglieder attraktivste Funktion des WebForums. Hier sind nämlich eine ganze Reihe von Expertenforen versammelt, in denen die Nutzer ihre Fragen an die jeweiligen Experten richten können, die dann meist umgehend von den Experten beantwortet werden. Zu diesen Fragen und Antworten können dann wiederum andere Nutzer ihre Kommentare anfügen, so dass kleine Diskussionen entstehen können.

Die wichtigsten Themen – das zeigt die Zahl der Fragen und Antworten – sind mit inzwischen fast 1.000 Einträgen die Rechtsberatung und mit fast 500 Einträgen die Beratung zu Normen und Richtlinien.[373]

---

[373] Stand 12.2004

Des Weiteren gibt es eine ganze Reihe von Foren mit „Rat und Tat“ zu den wichtigsten Software-Programmen, die von Technischen Redakteuren verwendet werden und nicht zuletzt die Beratung zu Versicherungsfragen für Angestellte und Selbständige.

Dienstleisterdatei

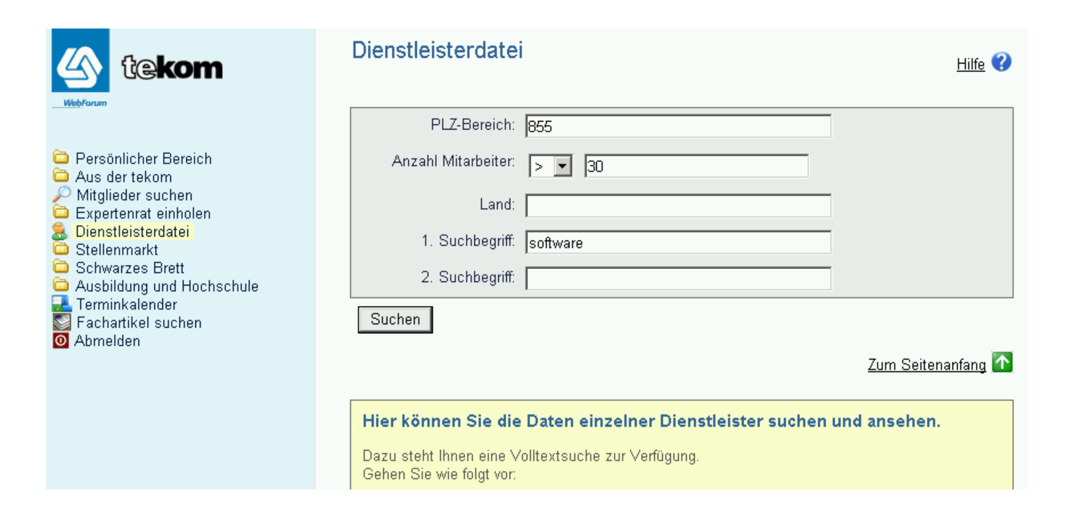


Bild 47: Dienstleistersuche

Ein weiteres Marketing-Argument der tekom für Dienstleistungsfirmen ist dieser Menüpunkt. In die Dienstleisterdatei kann sich jede Mitgliedsfirma und jeder Selbständige eintragen, der in der tekom Mitglied ist.

Von besonderem Interesse ist dabei die Suchmöglichkeit nach Postleitgebieten, nach Branchen und inhaltlichen Schwerpunkten sowie nach der Zahl der Mitarbeiter bei den Dienstleistern. Durch eine Vielzahl positiven Feed-backs weiß die tekom, dass der Eintrag in der Dienstleisterdatei immer wieder dazu führt, dass Firmen oder Selbständige in Ausschreibungen von Industriefirmen einbezogen werden.

Stellenmarkt

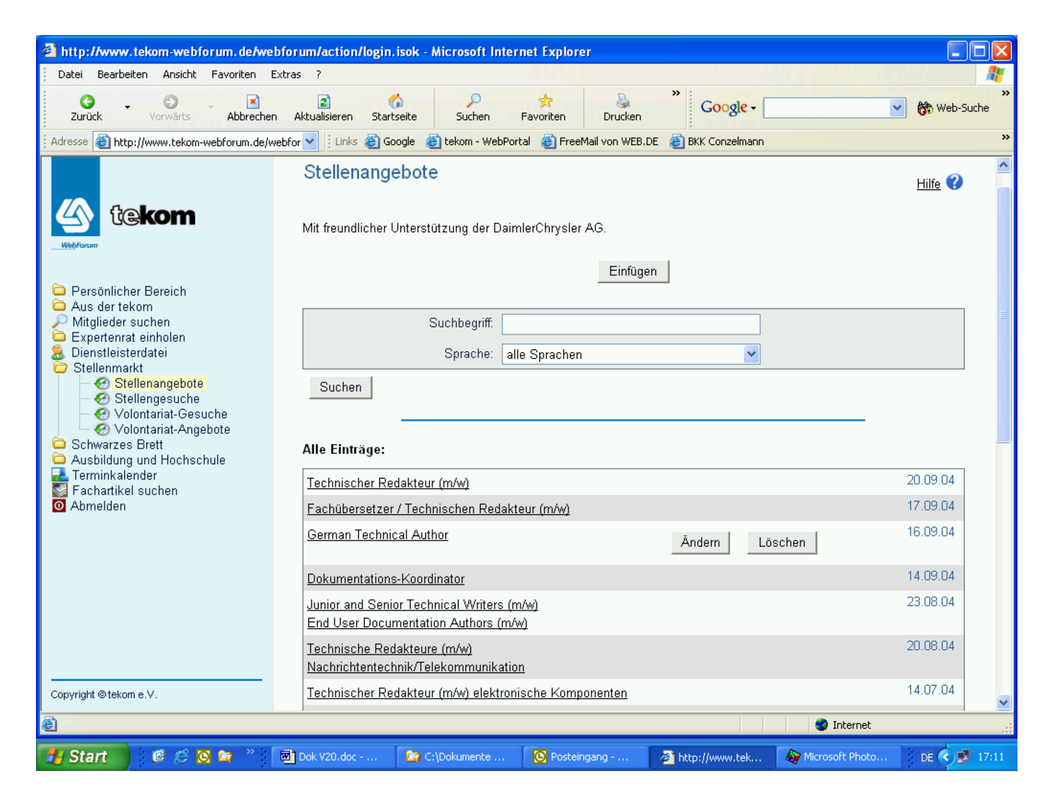


Bild 48: Stellensuche

Der Stellenmarkt ist für Firmen von großem Interesse, die offene Stellen ausschreiben wollen oder für Mitglieder, die eine neue Stelle suchen. Beide Arten von Stellenanzeigen können hier veröffentlicht werden.

Dieser Stellenmarkt ist für die tekom ein weiteres Marketing-Argument, da über ihn nachweislich schon eine große Zahl von Stellen vermittelt werden konnten und er innerhalb der überschaubaren Nutzergruppe auch oft die richtigen Personen zusammenbringt.

Schwarzes Brett



Bild 49: Schwarzes Brett

Die Funktionen des Schwarzen Bretts sind die des klassischen „Bill Boards“ mit den Untergruppen „Suche“ und „Biete“.

Ausbildung und Hochschule

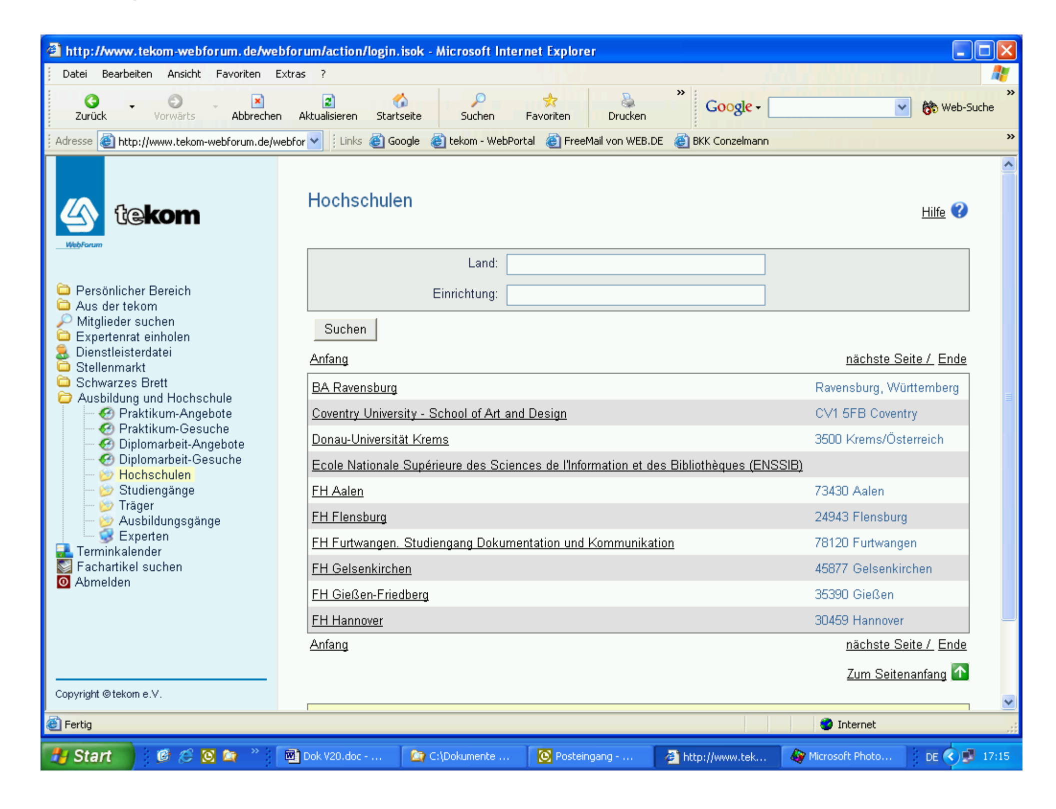


Bild 50: Ausbildung und Hochschule

Der Menüpunkt „Ausbildung und Hochschule“ beinhaltet Datenbanken mit Kontaktinformationen zu Hochschulen und Bildungsträgern, die Ausbildungsmöglichkeiten mit dem Abschluss „Technischer Redakteur“/ „Technische Redakteurin“ anbieten sowie Informationen über deren Studiengänge bzw. Ausbildungskurse.

Terminkalender

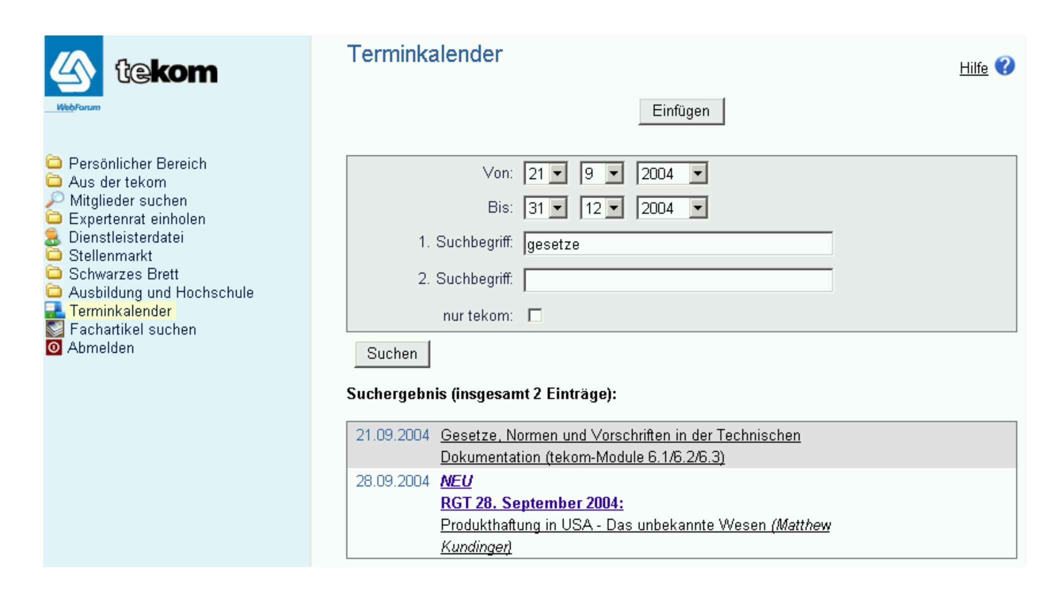


Bild 51: Terminkalender

In den Terminkalender können alle tekom-Mitglieder Termine von Veranstaltungen eingeben. Dies wird meist von Seminaranbietern genutzt, die auf diesem Wege Teilnehmer suchen.

Des Weiteren werden in den Terminkalender auch automatisch alle Termine von Regionalgruppen und sonstigen tekom-Gremien aufgenommen, die deren Administratoren im Bereich „Aus der tekom“ eingegeben haben.

Fachartikel suchen

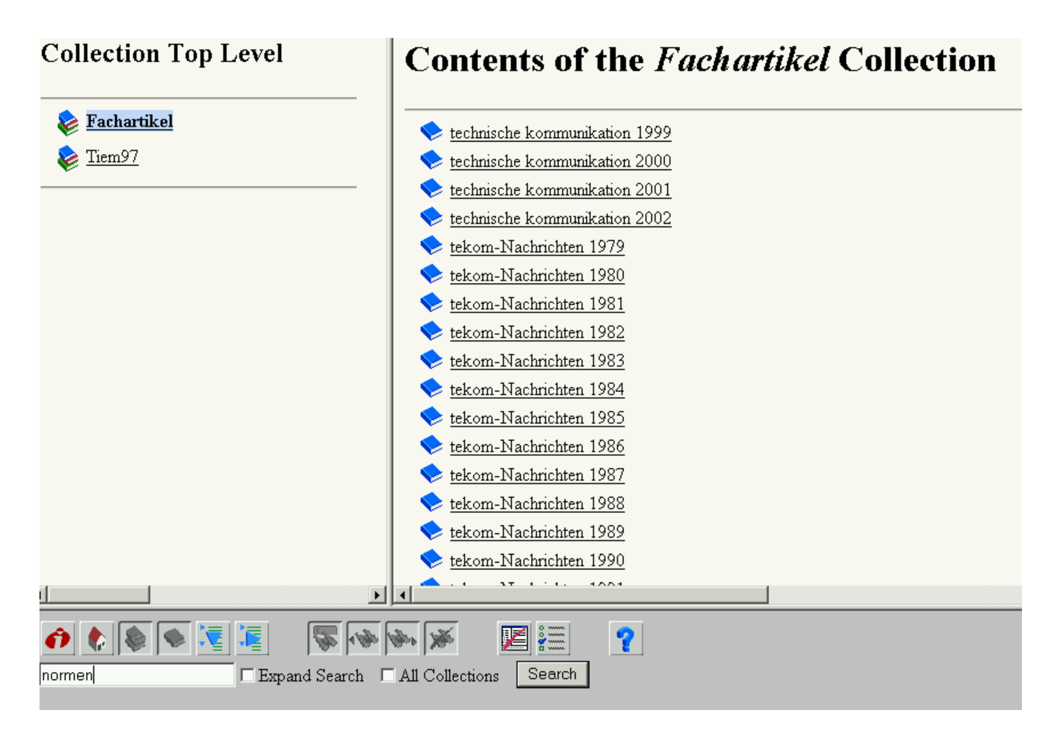


Bild 52: Fachartikel suchen

Dieser Menüpunkt öffnet ein eigenes Fenster, in dem das Frontend einer Anwendung mit dem Namen „DynaWeb" zu sehen ist. Diese SGML-basierte Anwendung stellt ein umfangreiches Verwaltungs- und Anzeige-system zur Verfügung, in dem – in diesem Falle – ca. 500 Fachartikel aus 20 Erscheinungsjahren der Zeitschrift ‚tk', vormals ‚tekom nachrichten', gespeichert sind und von den Nutzern recherchiert werden können.[374]

Das System bietet den Nutzern eine Volltext-Recherche im gesamten Artikelbestand, der nach Jahrgängen in virtuellen Büchern sortiert ist. Nach erfolgreicher Suche wird eine Trefferliste angezeigt. In den gefundenen Artikeln werden die „Matches", also die gefundenen Suchbegriffe, farbig hervorgehoben.

---

[374] Stand 12.2004

4.1.3 Schwachstellen der alten Webseiten

Eine Experten-Evaluation ergibt eine Menge gravierender Probleme mit der Logik und damit der Nutzbarkeit der alten Webseite.

> **Gregor Schäfer:** Die Struktur ist mitgewachsen, am Beispiel des Verzeichnisbaumes konnte man das erkennen, der wurde immer länger und länger, da es immer neue Themen gab. So kam man erst durch mehrmaliges Klicken zu dem Thema, wo man hin wollte. Zum Teil gingen dann die Bereiche, die man geöffnet hat, nicht mehr zu, so dass man eine Vielzahl von geöffneten Themen auf dem Bildschirm hatte und den Überblick verloren hat. Die Navigation konnte da nicht mehr mithalten. Das System hätte noch mehr vertragen, aber es ging optisch nicht mehr. Es war dann eine Zumutung für unsere Nutzer.[375]

Diesen Problemen war aber nicht mehr mit den bisherigen Mitteln beizukommen, denn das „Übel" lag in den vielen Jahren, in denen dieser Webauftritt gewachsen war. Die Schwierigkeiten lagen nicht so sehr im technischen Bereich oder in der Usability, sondern mehr im fehlenden bzw. falschen Konzept.

Darstellungsperspektive Verband

Betrachtet man die alte tekom-Webseite, wird deutlich, dass es sich hierbei um die analoge Umsetzung von Verbandsstrukturen im Web handelt. Die Seiten waren aus einer PR-Broschüre entwickelt worden, indem man Schritt für Schritt immer mehr die Strukturen des Verbandes in HTML abbildete. Dies führte meist dazu, dass der Aufbau der Hypertexte sich an den formalen Organisationsstrukturen des Verbandes orientierte, nicht aber an den Interessen der Nutzer, so wie dies die besseren der in Kapitel 2.3 untersuchten Webseiten tun[376]. So präsentiert ein Klick auf den Menüzweig „Beruf + Bildung" zuallererst eine Leitlinie des Verbandes.

---

[375] Schäfer, Gregor: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

[376] vgl. dazu die zusammenfassende Betrachtung in Kapitel 2.3.16

Sicherlich würden unbefangene Interessenten zunächst einmal gerne wissen, wieso der Beruf des Technischen Redakteurs für ihn oder sie interessant sein könnte, wie es um die Chancen steht, eine Stelle zu bekommen, wie viel man verdient etc.

Diffuse Zielgruppen

Eine Inspektion der alten Webseiten ergibt kein klares Bild, welchen Zielgruppen diese genau dienen soll. Klar ist, dass hier die Mitglieder eine Vielzahl wertvoller Informationen aus ihrem Verband erhalten. Klar ist des Weiteren die Zielgruppe Journalisten in der Rubrik „Presse".

Unklar ist aber die Ansprache z. B. von Berufsinteressenten, wie im vorherigen Abschnitt bereits dargestellt. – Wie steht es mit jungen Redakteuren in der Ausbildung oder mit Berufseinsteigern? Mit gründungswilligen Selbständigen? Mit Managern, die sich einen Überblick verschaffen wollen? – Die Webseite gab wenig Aufschluss darüber, ob und wenn ja, welches Zielgruppenkonzept ihr zu Grunde lag.

Unklare Navigation

Wie bereits zwei Kapitel zuvor deutlich wurde, weist die Navigation der alten Webseite eine ganze Reihe überarbeitungswürdiger Punkte auf.

Generell war für die Nutzer die Unterscheidung zwischen Webseite und WebForum sehr unklar. Wenn man sich im WebForum angemeldet hatte, befand man sich in einem überschaubaren, separaten Bereich. Dass aber einige der Module aus dem WebForum auch auf der Webseite genutzt werden können, wurde nirgends klar gemacht und die Orientierung, wo man sich gerade befand, setzte einige Routine voraus. Sicherlich war eine ganze Reihe von Nutzern, die sich eigentlich auf der Webseite befanden und ein Fenster aus dem WebForum geöffnet hatten, sehr irritiert darüber, dass sie hier gar keine Eingaben machen konnten und die entsprechenden

Buttons verschwunden waren, die sie in ähnlicher Umgebung (als sie im WebForum selbst waren) ja schon einmal vorgefunden hatten.

Inkonsistente Menüstruktur

Einer der größten Mängel der Webseite war wahrscheinlich die unklare Menüstruktur. Es gab links ein Hauptmenü in Form eines Menübaums und oben ein Untermenü in Gestalt einer Button-Leiste. Was Haupt- oder Nebenmenü ist, konnten die Nutzer nicht erkennen, da dies eher technisch bedingt war. Erschwerend kam hinzu, dass durch die technischen Gegebenheiten (wie bereits oben geschildert) bei dem Menü „Weitere Informationen“ eine doppelte Redundanz gegeben war und bei dem Menü „Aktuelles“ eine Redundanz mit der aktuellen Linkleiste, die sich unter der Button-Leiste befand. Es dürfte auch für einigermaßen geübte Nutzer des Internets klar gewesen sein, was man sich unter „Kontakt“, „Termine“, „Links“ oder „Presse“ vorstellen sollte.

Für die Mitglieder war eindeutig, dass sich hinter dem Button „WebForum“ der Zugang zu eben diesem verbirgt. Für die Nutzer muss aber einigermaßen unklar gewesen sein, was sie sich unter den Buttons „Service“ und „Themen“ vorstellen sollten. Welche Art Service? Welche Themen? Oder was sollte man sich im Navigationsbaum unter „weitere Informationen“ vorstellen? – Diese Begriffe waren zu unklar und konnten in verschiedene Richtungen interpretiert werden. Einen eher kleinen Mangel dürfte dargestellt haben, dass die Menüpunkte des Navigationsbaumes alphabetisch sortiert waren, während die Sortierung der Button-Leiste willkürlich erschien. Dies war zumindest ein Schönheitsfehler.

Dazu kam, dass die teilweise am Kopf von HTML-Seiten auftauchenden zusätzlichen Menüs mit wild durcheinander gewürfelten internen Links, z. B. auf Dokumente und ins Internet, die Unübersichtlichkeit der Navigation verstärkten.

Die Navigation durch die alte Webseite geschah also mittels vier verschiedener Visualisierungen: mit dem Navigationsbaum, der Button-Leiste, der Leiste mit den aktuellen Links und mit der Kopfnavigation, die auf verschiedenen Inhaltsseiten auftauchte. Warum welche Metapher verwendet wurde und an welchem Ort, erschloss sich den Nutzern nicht und trug demnach nicht zu einer leichten Navigierbarkeit der Webseite bei.

Funktionen des Navigationsbaums

Ein besonderes „Problemkind" der alten Webseite stellte der Navigationsbaum dar. Eigentlich war er eine gelungene Visualisierung einer hierarchischen Menüstruktur, denn er schloss an die allen Windows-Nutzern aus dem Datei-Explorer bekannte Metapher an.

Allerdings – seine Mechanismen waren nicht so elaboriert, wie beim großen Vorbild und trugen deshalb zur Verwirrung der Nutzer bei.

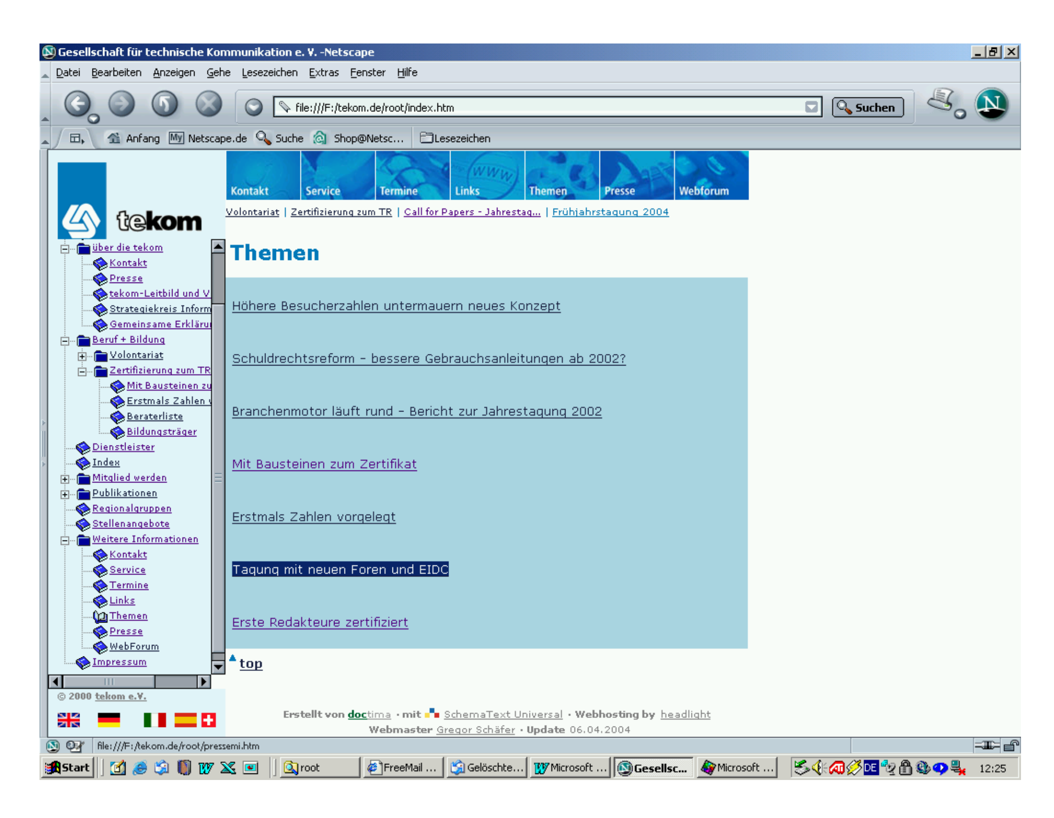


Bild 53: Aufgeklappter Menübaum

Als Erstes sei genannt, dass die Verzweigungen zu den Unterpunkten nicht zuklappten, wenn die nächste Verzweigung geöffnet wurde. Das hatte zur Folge, dass der Baum während einer intensiveren Nutzung stetig expandierte und dies schließlich dazu führte, dass sich ein vertikaler Scroll-Balken auftat. Dieses Problem und die Tatsache, dass bei mehreren Unterpunkten auch noch ein horizontaler Scroll-Balken erschien, trug nicht gerade zur Übersichtlichkeit bei und behinderte die Navigation eher, wenn man den Baum „ernst nahm“.

Eine Kleinigkeit war, dass (eigentlich ganz elegant gelöst) die kleinen Buchsymbole aufklappten, wenn man sich gerade in dem entsprechenden Zweig bewegte, nur geschah dies z. B. nicht bei „Presse“ oder „Kontakt“ im Menüpunkt „Weitere Informationen“.

Schließlich – und das war gravierend – fehlte der Webseite eine Suchmöglichkeit für alle Inhalte, die einige Schwächen der Navigation hätte ausgleichen können. Die oben beschriebene Index-Seite bot hierfür

kaum Ersatz, da sie ja nur die Bezeichnungen der einzelnen HTML-Dateien alphabetisch auflistete, die schließlich nicht alle möglichen Suchwörter umfassten.

Keine Multilingualität

Ein weiterer Schwachpunkt der alten Lösung war, dass sie nicht in der Lage war, den Wunsch des Verbandes nach einer internationalen Ausrichtung durch eine entsprechende Gestaltung der Webseite adäquat zu unterstützen. Die Fähnchen am Fuße des linken Frames sind schon beschrieben worden. Sie führten nicht etwa zu einer Übersetzung der Webseite oder in ihrer Struktur ähnlichen Ländervarianten, sondern zu drei verschiedenen Lösungen: zu einer „schwachbrüstigen" englischen Selbstdarstellung, zu zwei separaten Frames mit italienisch- und spanischsprachigen Newslettern im PDF-Format und auf die eigenständigen Webseiten des assoziierten Verbandes TECOM Schweiz.

Anreize für Interessenten fehlten

Trotz der Service- und Informationsangebote an vielen Stellen zeigte die alte Webseite keine klare Ansprache potenzieller Interessenten. Für Nichtmitglieder bot sie kaum interessante Meldungen auf der Startseite, keine thematischen Anreize und keine Möglichkeit, die Vorteile des ja bereits existierenden WebForums zu erkunden.

Fehlende Aktualität

Selbst die letzte Aktualisierung der alten Webseite aus dem April 2004 zeigte deren mangelnde Aktualität. Außer einem neueren Artikel über die im April stattfindende Frühjahrstagung fand sich noch ein Artikel über die erfolgreiche erste Zertifizierung von Technischen Redakteuren aus dem Februar des gleichen Jahres und der Bericht über die im November 2003

stattgefundene Jahrestagung. Auch die Leiste mit den Kurzmeldungen zeigte nur eine Meldung aus dem Jahr 2004, dann folgte schon die Ankündigung einer Veröffentlichung aus dem Vorjahr.

Diese Startseite erweckte bei ihren Betrachtern sicherlich nicht den Eindruck von hoher Aktualität, sondern provozierte wahrscheinlich eher die Annahme, dass in diesem Verband außer ein paar Routine-Veranstaltungen nicht „ganz so viel los“ war.

Technische Infrastruktur (SchemaText)

Ein weiteres Problem der alten Webseite lässt sich bei einer Evaluation nur erahnen, nämlich die Schwierigkeiten, die sich aus der heterogenen technischen Infrastruktur und den eingesetzten Tools ergaben.

> **Gregor Schäfer:** Das Schwierigste war für mich die Einarbeitung in diese neue Technik, Webseiten betreuen und programmieren. Es war am Anfang sehr viel „Try and Error“ für mich, ich habe mir das Wissen selber angeeignet. Ich habe sehr viel gefragt, viel die Leute von Schema, die auch immer sehr geduldig waren. [377]

Da waren zum Einen die statischen Teile der Seite, die mittels SchemaText erzeugt wurden. Um diese erstellen zu können, musste man über die möglichst aktuellste Version dieser Software auf einem geeigneten Rechner mit der jeweils zu den Programmversionen passenden Version von Windows verfügen.

Die Software selbst lief auf geeignetem Rechner zwar sehr performant und war hoch skalierbar, erforderte aber auch einen entsprechenden Einarbeitungsaufwand, um damit eine Webseite pflegen zu können. Dadurch wurde die Pflege der Webseite, wie geschildert, zur ausschließlichen Domäne des Redakteurs der Verbandszeitschrift.

---

[377] Schäfer, Gregor: Interview, geführt von Noack, Claus (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

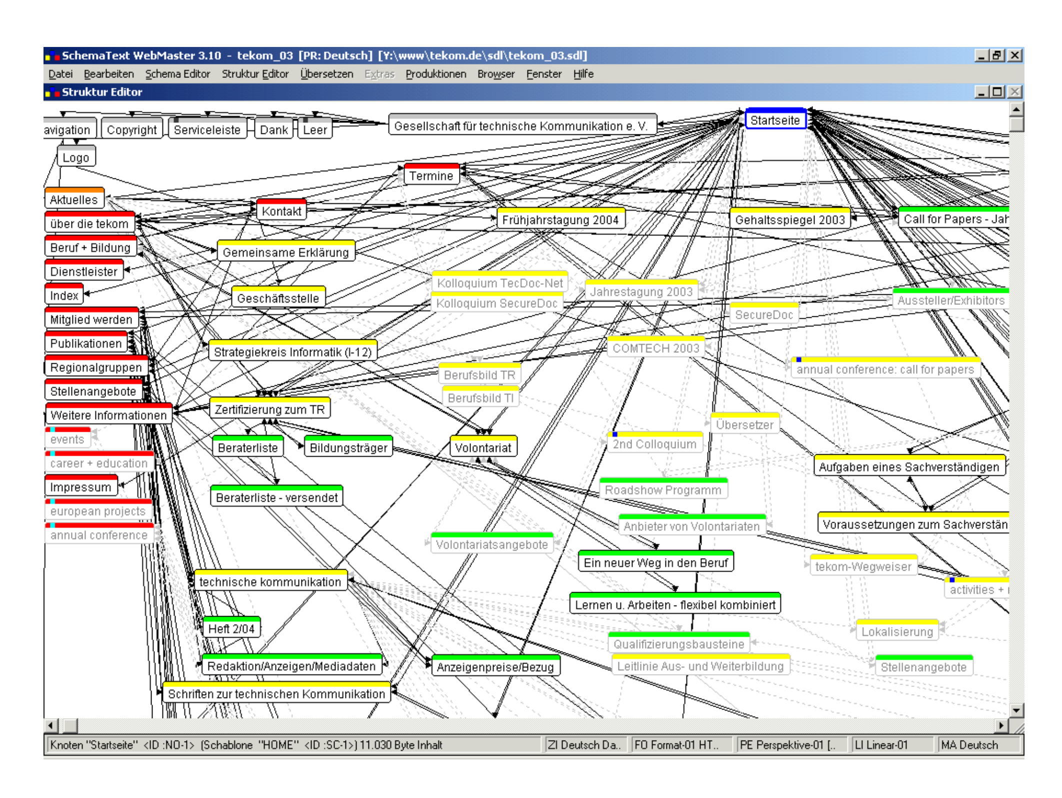


Bild 54: Die Oberfläche von SchemaText

So klar das Konzept von SchemaText auch ist, es erzeugte auch eine gewisse Starrheit des Outputs, da sich die tekom den ständigen Programmieraufwand nicht leisten konnte, der mit einer fortlaufenden Anpassung an die wachsenden Bedürfnisse verbunden war. Die Mängel des aus der Knotenstruktur der SchemaText-Oberfläche heraus generierten Navigationsbaumes wurden ja bereits besprochen. Dazu kam aber auch, dass kein direkter Aufruf von Modulen des WebForums möglich war und die Anwender immer über die Übergangsseiten geleitet werden mussten.

Den Gegenpol zur Infrastruktur von SchemaText bildete die des WebForums. Diese Anwendung ist heute noch unverändert. Sie beruht im Wesentlichen auf einer Datenbankanwendung für MS SQL-Server, die mit auf dem Internetserver installierten JAVA-Servlets gesteuert wird. Um die Funktionalitäten zu gewährleisten, ist die Installation der Apache-Serversoftware und des dazugehörigen Mailmoduls notwendig. Um die notwendigen Mitgliederdaten, die z. B. zum Einloggen notwendig sind, auf

dem Server verfügbar zu haben, mussten Schnittstellen für die Mitgliederdatenbank der tekom programmiert werden, mittels derer fast täglich aktualisierte Datenbestände zum Hochladen auf den Server erzeugt werden können.

Ein-Mann-Redaktion, Pflegeaufwand

Die bis hier dargestellten Schwächen können natürlich nicht dem Webmaster angelastet werden. Sie haben mit dem „Wuchern" der Webseite über die Jahre hinweg zu tun, die ohne ein klares Konzept ständig erweitert wurde.

Trotzdem muss der Pflegeaufwand als hoch bezeichnet werden, betrachtet man die geringe Aktualität der Seiten. Zu viel Zeit musste für die technische Bewältigung der Erzeugung aufgewendet werden, zu wenig Zeit konnte in interessante Inhalte und mehr Aktualität investiert werden. Zu viel der Arbeitszeit blieb im Hintergrund.

4.2 Definition der Anforderungen an den neuen Auftritt

Zu Beginn des Projektes war nicht klar, wie tragfähig das bisherige Konzept „Webseite plus WebForum“ war und ob es „nur“ verbessert werden musste. Sehr schnell wurde aber deutlich, dass die aus der Konkurrenzanalyse[378] abgeleiteten Anforderungen der tekom sehr viel weiter gingen. Um den Webauftritt zukünftig verstärkt für die Werbung neuer Mitglieder einsetzen zu können, musste das Projektteam zunächst einmal die Art der Einbindung des Massenkommunikationsmittels Web in die Marketingstrategie der tekom klären.

Zum besseren Verständnis der üblichen Vorgehensweise im Verbandsmarketing sei hier deshalb die Vorgehensweise nach dem Modell der „Marketing-Pyramide“ erläutert, die die tekom entwickelt hat, um Interessenten und Mitglieder zu gewinnen.

Bei dieser Vorgehensweise geht man davon aus, dass Mitglieder kaum direkt geworben werden können, es sei denn, die betreffenden Personen haben sich sowieso schon vorgenommen, Mitglied zu werden. Es ist in der Regel nicht erfolgversprechend, Personen Werbematerial ins Haus zu schicken oder sie auf anderem Wege mit der Botschaft „werden Sie Mitglied“ anzusprechen. Es gibt heute viel zu viele Vereine jeder Couleur, die nach Mitgliedern, Spendern oder anderweitigen Unterstützern suchen. Besonders ein Berufsverband ist ein viel zu erklärungsbedürftiges „Produkt“, als dass alle Vorteile einer Mitgliedschaft schon beim ersten Kontakt in einer Weise deutlich würden, die erwarten lässt, dass die Adressaten sofort ihren Eintritt erklären. Ein wirklicher Anreiz für eine Mitgliedschaft kann erst entstehen, wenn die potenziellen Mitglieder ihren persönlichen Nutzen erkannt haben und ihnen dieser groß genug erscheint, dass sie bereit sind, die „Hürde“ eines Eintritts mit den damit verbundenen Beitragszahlungen zu nehmen. In der ersten Stufe der

---

[378] vgl. dazu Kapitel 2.3 „Die Nachbarn im globalen Dorf“, insbesondere die Zusammenfassung in Kapitel 2.3.16

„Marketing-Pyramide“ werden deshalb über passende Themen und damit verbundene Aktionen möglichst viele Interessenten „generiert“, die in der Datenbank mit entsprechendem Status gespeichert werden. In der zweiten Stufe wird dann versucht, aus den Adressen in der Datenbank Kunden zu gewinnen, indem man ihnen entsprechende Angebote macht.

Die bisherige Umsetzung der „Marketing-Pyramide“ funktionierte in der tekom weitgehend analog. Es wurden z. B. Firmen angerufen, nach den dort arbeitenden Technischen Redakteuren gefragt und diesen dann im Gespräch die Zusendung von Informationen über die tekom oder die Einladung zu einer thematischen Veranstaltung angeboten. Wenn die Redakteure zustimmten, gelangte ihre Adresse in die Datenbank. Durch weitere Angebote, z. B. durch vergünstigte Preise für Mitglieder, wurde diesen Personen dann erst die Mitgliedschaft im Verband „schmackhaft" gemacht.

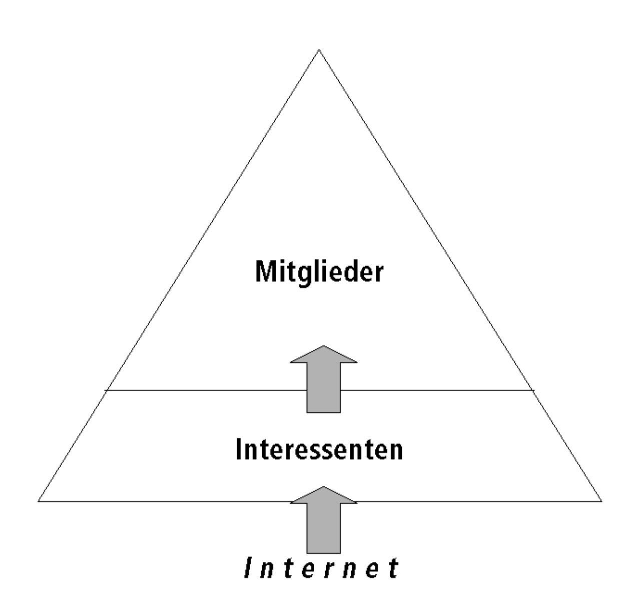


Bild 55: Marketing-Pyramide

Für die Entwicklung der neuen Webseiten kam es dem Projektteam darauf an, das Konzept des neuen Webauftritts in diese klassische Vorgehens-

weise des Marketings einzubinden und damit die Möglichkeiten der Internettechnologien für die Umsetzung der Marketingziele zukünftig optimal zu nutzen.

Aus Sicht der tekom stand also nicht „nur“ eine Verbesserung des bisherigen Webauftritts an. Vielmehr sollte der neue Auftritt zum wichtigsten Angelpunkt für die zukünftige Gewinnung von Interessenten für die „Marketing-Pyramide“ der tekom werden.[379]

---

[379] vgl. tekom: Thesenpapier zur Weiterentwicklung der Webseiten (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

4.2.1 Ein Perspektivenwechsel

An dieser Stelle könnte man einwenden, dass die bisherige Webseite diese Anforderungen bereits erfüllte. Dies mag richtig sein, musste aber nochmals in Hinblick darauf überprüft werden, inwiefern die Möglichkeiten des Mediums für die Anforderungen der tekom wirklich ausgeschöpft wurden.

Wie in der historischen Darstellung gezeigt werden konnte, stützte sich die tekom in den ersten Jahren ihres Bestehens – wie alle traditionellen Verbände – auf klassische Kommunikationsmuster wie die persönliche, die schriftliche oder fernmündliche Kommunikation. Dieses klassische Paradigma könnte man als „analoge" Kommunikation bezeichnen, da sie auf analogen Medien basiert und in der „realen“ Welt stattfindet.

Dieses Paradigma der analogen Kommunikation blieb auch in der ersten Phase der Nutzung von Internettechnologien vorherrschend. Die neuen digitalen Medien wurden zunächst weitgehend dafür genutzt, bisherige analoge Kommunikationsmuster abzubilden: Man veröffentlichte das, was auf Papier vorlag, auch auf der Webseite – ungefähr so, als wenn man einen Computer ausschließlich dafür benutzt, statt mit einer Schreibmaschine nun am Bildschirm Briefe zu schreiben.

Es wurde also weiter analog kommuniziert, dafür aber die digitale Infrastruktur des Internets benutzt. Dies brachte zwar gewisse Erleichterungen für die Verbreitung und Nutzung von Informationen und sparte Geld. So konnten zum Beispiel in erheblichem Maße Portokosten durch PDF-Dateien, die von der Webseite herunterladbar waren, oder durch den verstärkten Einsatz von E-Mails gespart werden. Aber die neuen, eigenen Möglichkeiten des Mediums wurden nicht erkannt. Die große Herausforderung des Mediums Internet liegt aber darin, dass es einen Perspektivenwechsel hin zu einem völlig neuen Konzept der Verbandsmitgliedschaft ermöglicht.

Der notwendige Perspektivenwechsel stellt die Kommunikation im Verband „vom Kopf auf die Füße“: Der Webauftritt des Verbandes stellt nicht mehr alleine das „Fenster“ des Verbandes nach außen dar. Er ist vielmehr die Tür, die alle Besucher der virtuellen Welt dazu einlädt, in die reale Welt des Verbandes einzutreten. Mussten in der alten Sichtweise Interessenten zuerst Mitglied werden, bevor sie an der Kommunikation im Verband teilhaben konnten, steht für das Mitglied der Zukunft die Mitgliedschaft in einer virtuellen Gemeinschaft im Vordergrund. Hier ist es durchaus engagiert, aber nicht im Sinne von ehrenamtlicher Tätigkeit, sondern im Sinne einer virtuellen Vernetzung und gegenseitiger Unterstützung.

Diese Überlegungen veranlassten das Projektteam, vom alten analogen Paradigma der Abbildung von Verbandsstrukturen im Web wegzukommen und ein Konzept vorzuschlagen, das die Themen, Kommunikationsangebote und Dienstleistungen für alle Webnutzer in den Vordergrund stellte.[380]

Es blieb allerdings die Frage, welche Kommunikationsbedürfnisse die angepeilte Zielgruppe hat und welche Dienstleistungen sie wünscht.

---

[380] vgl. tekom: Thesenpapier zur Weiterentwicklung der Webseiten (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

4.2.2 Historisch gewachsene Kommunikationsbedürfnisse

Diese Überlegungen fixierte das Projektteam in einem Thesenpapier, das 2002 dem tekom-Vorstand vorgelegt wurde. Das Papier listete zunächst auf, welche Kommunikationsbedürfnisse Mitglieder und Interessenten nach Ansicht des Projektteams haben könnten. Begründet wurden diese Wünsche aus der Historie der Kommunikation im Verband:

(1) Da ist zunächst der Wunsch, sich mit anderen Personen zu verbinden, die einen wichtigen Aspekt des eigenen Lebens teilen, nämlich seinen Beruf. Dieser Wunsch ist bei Technischen Redakteuren wahrscheinlich deshalb so stark, weil sie in der betrieblichen Hierarchie oft keine besondere Beachtung finden und auch in der Öffentlichkeit als Profession nicht besonders bekannt sind. Deshalb auch die stetigen Versuche seit Gründung der tekom, die Öffentlichkeitsarbeit zu intensivieren, um den Beruf bekannt zu machen.

(2) Ein weiteres Bedürfnis stellt der Wunsch dar, sich mit den Angehörigen des eigenen Berufs fachlich auszutauschen. Dieser Austausch war für die tekom-Mitglieder schon deshalb notwendig, weil der Beruf anfangs überhaupt nicht bekannt war und es keine anerkannten Aus- und Weiterbildungsgänge gab. Der Erfolg der Fachzeitschrift ‚technische kommunikation', der Zuspruch zu den ersten Seminaren in der Gründungsphase und der Erfolg der Tagungen, besonders seit den 90er Jahren, zeigen diesen dringenden Bedarf an Fachkommunikation. Die Fachkommunikation wurde in den Gründungsjahren durch starkes persönliches Engagement getragen – man denke an die „Übungsstunden" im Hause Beuttenmüller – ist aber auch schlicht durch die Notwendigkeit zu erklären, im Beruf oder im Geschäftsleben zu bestehen.

(3) An den Wunsch nach einer funktionierenden Fachkommunikation schließt der Bedarf an praktischer beruflicher Unterstützung an. Für Technische Redakteure war es in den Anfangsjahren sehr schwer, die notwendigen praktischen Tipps zu bekommen, die sie für ihre Arbeit benötigten. Der rechtliche Hintergrund der eigenen Arbeit war oft unbekannt, es gab stets Diskussionen über den Einsatz geeigneter Arbeitsmittel, vor allem aus der EDV und bis heute ringen die Technischen Redakteure mit der Frage, wie verständliche und damit anwenderfreundliche Texte aussehen sollen. Zu wissen, welche Kollegen für welche dieser Fragen kompetent sind, diese Kollegen direkt und unbefangen um Rat fragen zu können, ist ein sehr wichtiges Kommunikationsbedürfnis innerhalb

einer Berufsgruppe, das die tekom stets zu erfüllen versuchte. Ein Meilenstein war die Einrichtung der Rechtsberatung und anderer Beratungsdienste, die als Vorstufe zum aktuellen Projekt bereits als Expertenforen in das WebForum integriert worden waren.

(4) In den 90er-Jahren begann sich dann immer mehr der Wunsch nach Dienstleistungen zu artikulieren. Immer mehr trat neben der „klassischen" Fachkommunikation der Wunsch, dass seitens des Verbandes Informations- und Kommunikationsangebote bereit gehalten werden, die vom Mitglied im Bedarfsfall abgefragt werden können, ohne dass das Mitglied sich besonders im Verband engagieren muss. Dies wird sehr deutlich in den Bemühungen des neuen erweiterten Vorstandes in den 90er-Jahren, ein Dienstleistungskonzept für den Verband zu entwickeln. Dies setzt sich fort in den Angeboten, die dann mit dem WebForum für die Mitglieder entwickelt wurden. Ein besonders wichtiges Beispiel dafür sind die Rechtsberatung und die Beratung in Fragen der Normen und Richtlinien, die zunächst noch auf persönlicher Ebene stattfanden, dann aber in das WebForum integriert wurden. Wichtige Beispiele für diese Dienstleistungen sind die Dienstleisterdatenbank, die Stellenbörse und der Terminkalender im WebForum, in denen die Mitglieder Dienstleistungen, Jobs und Termine anbieten bzw. suchen können.

(5) Traditionell war es ein wichtiges Anliegen der Mitglieder, sich mit Unterstützung der tekom weiterzubilden. Deshalb wurden schon sehr früh die ersten Seminare und Tagungen durchgeführt, die Zeitschrift und die Vorträge der Regionalgruppen waren seit jeher eine wichtige Quelle für die Weiterbildung der Redakteure. Nicht zuletzt mit dem Volontariat und dem tekom-Zertifikat wurden in den letzten Jahren wichtige Lücken geschlossen. Es ist selbstverständlich ein wichtiger Wunsch der Mitglieder, über diese Angebote fortlaufend informiert zu werden und möglichst viele Inhalte über die Webseiten der tekom verfügbar zu haben. Sehr wichtig nach Vorträgen ist deshalb die Frage, ob die Vortragsunterlagen denn über das Web herunterladbar sind.

(6) Schließlich wünschten sich die Mitglieder seit Gründung der tekom, dass diese möglichst schnell wachsen und eine große Mitgliederzahl erreichen möge. Eine „starke Gemeinschaft" kann für die Mitglieder möglichst viele Leistungen bieten und auch in der Öffentlichkeit an Bekanntheit und damit an Einfluss gewinnen. Um dieses Ziel zu erreichen, wollte die tekom ebenfalls seit den 90er- Jahren die „Professionalisierung" des Verbandes einleiten. Mit der dann erreichten Mitgliederzahl von über 2.000 und einigen zusätzlichen finanziellen

Anstrengungen schien dies möglich und die Professionalisierung wurde dann in den nächsten Jahren recht erfolgreich in die Tat umgesetzt.

Zu den Besonderheiten eines Kommunikationsberufes gehört es wohl, dass die Mitglieder des Verbandes besonders hohe Maßstäbe an die interne wie die externe Kommunikation des Verbandes anlegen.

(7) Dieser Wunsch drückt sich z. B. in einer Art „kultivierter Kommunikation“ aus, wie sie im Rahmen der Erstellung der „CI“ im Leitbild der tekom Anfang der 90er-Jahre im Sinne einer Selbstverpflichtung formuliert worden war. Massiveren Ausdruck fand dieses Bedürfnis nach offener demokratischer Kommunikation im Verband in den teilweise heftigen Diskussionen Ende der 90er-Jahre, die in den Konsens des „gläsernen Verbandes“ mündeten, der die tekom dann geworden ist.

(8) Über die externe Kommunikation wurde schon einiges gesagt. Wichtig im vorliegenden Kontext ist natürlich auch der Wunsch der Mitglieder, dass die Kommunikation ihres Verbandes nach außen inhaltlich, formal und technisch perfekt sein möge, um den fachlichen Anspruch des Verbandes und damit seiner Mitglieder zu unterstützen. Auch hierfür ist die Entwicklung der "Corporate Identity (CI)" ein gutes Beispiel.

(9) Generell wünschen sicherlich mehr Mitglieder der tekom als Mitglieder anderer, traditioneller Berufsverbände, den Einsatz moderner Kommunikationsmittel. Dies illustrieren die Versuche, Kommunikation mit dem Akustikkoppler oder über die Mailboxen von GeoMail herzustellen, als die Pioniere in der tekom voran-preschten, die Mehrheit der Mitglieder allerdings doch noch nicht zur Adaption bereit waren.

Aber auch die immanenten Kommunikationsbedürfnisse der tekom als Organisation können nicht übersehen werden. Wie jede andere Organisation auch will der Verband sich auf seinem Markt behaupten, seine Position ausbauen und seinen Einfluss steigern. Dies will die tekom natürlich auch mit Kommunikationsstrategien unterstützen.

(10) Als Fachverband, der sich in Konkurrenz mit anderen Verbänden, aber auch mit kommerziellen Anbietern befindet, die sich im Gebiet der Technischen Kommunikation, aber auch in angrenzenden Gebieten bewegen, will die tekom Themenfelder besetzen und neue Themen hinzugewinnen. Dies wird ständig z. B. durch die Publikationen und die Veranstaltungen dokumentiert und nach außen getragen. Nicht zuletzt dient dies dem Ziel, neue Interessentenkreise für eine Mitgliedschaft in der tekom zu werben.

(11) Um ihre bisher schon erarbeitete Position abzusichern, tendiert der Verband dazu, die gewonnene fachliche Kompetenz möglichst in den eigenen Reihen zu halten und möglichst zu monopolisieren, so dass Personen, die auf bestimmte Informationen angewiesen sind, an der tekom nicht mehr vorbeikommen.

(12) Gerade als Berufsverband erhebt die tekom immer stärker die Richtlinienkompetenz, wann immer es um Fragen der Ausbildung von Technischen Redakteuren geht. Dieser Anspruch wird nachhaltig durch die Erarbeitung der Leitlinie für die Aus- und Weiterbildung und durch die Einführung eines Zertifizierungssystems bekräftigt. Um diese Kompetenz durchzusetzen, muss der Verband seine fachliche Qualifikation und die entsprechenden Angebote möglichst weit in die Industrie hinein kommunizieren. Vor allem der Erfolg des Zertifikates hängt davon ab, wie es in den nächsten Jahren gelingt, hier eine Breitenwirkung in die Unternehmen hinein zu erzielen. Dementsprechend ist die tekom daran interessiert, ihre Kommunikationsstrategie entsprechend auszurichten.[381]

Anschließend definierte das Projektteam die grundlegenden Anforderungen der angepeilten Zielgruppe an den neuen Webauftritt:

(1) Die persönlichen Kontakte zwischen den Mitgliedern waren zu Zeiten der analogen Kommunikation eher sporadisch, je nach Grad des Engagements, der Zeit und des Geldes. In Zukunft sollte die Kommunikation jederzeit und je nach Bedarf möglich sein. Neu ist also, dass sich die Mitglieder nicht mehr in der analogen Welt treffen, sondern in der virtuellen und digitale Kommunikationsmedien verwenden, bevor sie zur analogen Kommunikation übergehen.

(2) Das Bedürfnis nach leicht zu findender Fachinformation (pull) und nach raschem informiert werden über aktuelle Entwicklungen im beruflichen Umfeld (push) müssen die neuen Webseiten ebenfalls abdecken. Neu daran ist, dass dies jetzt losgelöst von raum-zeitlichen Bindungen stattfinden kann, also jederzeit und von jedem Ort aus. In die neuen Webseiten sollte also ein digitales Fachinformationssystem integriert werden.

(3) Die neuen Webseiten sollten Ressourcen umfassen, die Rat und Tat zu allen praktischen Fragen der Berufsausübung zur Verfügung stellen. Besonders wichtig

---

[381] tekom: Thesenpapier zur Weiterentwicklung der Webseiten (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

sind dabei, das haben die letzten Jahre gezeigt, juristische und technische Entwicklungen, neuerdings auch Managementthemen der Technischen Kommunikation. Der Charakter der Verbands-Webseiten als einer "Community of Practises" sollte also in den neuen Webseiten angelegt sein.

(4) Die neuen Webseiten sollten natürlich auch neue und alte Dienstleistungen umfassen, die aus beruflicher Unterstützung, wie z. B. durch Eigenwerbung und Beschaffungsaktivitäten der Mitglieder bestehen. Besonders wichtig für selbstständige Mitglieder der tekom sind dabei Werbemöglichkeiten für sich und für ihre Firmen.

(5) Die Internettechnologien bieten völlig neue Möglichkeiten der Weiterbildung durch die verschiedenen Varianten des E-Learning. Die neuen Webseiten sollten das Weiterbildungsbedürfnis der Mitglieder aufgreifen und interaktive webgestützte Lernformen anbieten.

(6) Die Sicherheit, Mitglied in einer starken Gemeinschaft zu sein, drückte sich früher in einem umfangreichen Regelwerk aus, auf das sich alle verpflichteten, und das alle lebten. Das Regelwerk stabilisierte die Kommunikation und führte bis zur Bildung persönlicher Freundschaften. In der digitalen Gemeinschaft drückt sich der Wunsch nach Sicherheit im Einsatz perfekter Technik der neuen Webseiten und der Einhaltung der mit dieser einherkommenden "Codes of Practises" aus. In gewisser Weise beeinflussten nun die weitere Entwicklung und die Anwendungsmöglichkeiten der Internettechnologien die Entwicklungsmöglichkeiten des Verbandes in Zukunft sehr stark.

(7) Da das Internet weltweit zugänglich ist, sollte sich die Kommunikation des Verbandes auch für nicht Deutsch sprechende Interessenten öffnen. Um die dabei hinderliche Sprachbarriere zu überwinden, sollte die Webseite mehrsprachig, aber mindestens in den Sprachen Deutsch und Englisch nutzbar werden.

(8) Da es Ziel des Verbandes ist, die Öffentlichkeit über die Wichtigkeit guter technischer Kommunikation, über den Beruf des Technischen Redakteurs und über die Unterstützung des Verbandes zu informieren, sollten die Mechanismen der weltweiten Suche im Netz genutzt werden, um immer wieder Suchende auf die tekom-Webseiten zu lenken.

(9) Die neuen Webseiten sollten Nutzern die Möglichkeit geben, wenn sie bestimmte Themen recherchieren, auch weitere Angebote zu diesem Thema kontextabhängig zu erhalten. Die neuen Seiten sollten dafür Möglichkeiten nutzen, die der Einsatz der mit dem Internet verbundenen Technologien bietet. Hier sollten die

Möglichkeiten, die der XML-Standard bietet, für die inhaltlichen Möglichkeiten der Webseiten genutzt werden. Die Nutzer könnten sich z. B. Informationen wie Vorträge einer Tagung nach Themengebieten, Zeit oder Referent zeigen lassen und sich ein individuelles Programm zusammenstellen lassen. Des Weiteren ließen sich Inhalte oder Dokumente sehr leicht für verschiedene Medien formatieren, wie für den Bildschirm oder alternativ für PDF-Dateien bzw. Druckmedien.

(10) Insgesamt sollten durch die neuen Seiten Themen in den Vordergrund gestellt werden, die Strukturen des Verbandes sollten eher in den Hintergrund treten.[382]

Blieb noch zu klären, wie diese Fülle von Anforderungen konkret in die Gestaltung eines Webauftrittes umgesetzt werden konnte.

---

[382] tekom: Thesenpapier zur Weiterentwicklung der Webseiten (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

4.3 Die Portal-Idee

4.3.1 Die Idee eines Portals

Das Projektteam traf die Entscheidung, dass die Form eines themenzentrierten Branchenportals die geeignete sein würde, all diesen aus der Verbandshistorie abgeleiteten Kommunikationsbedürfnissen der Mitglieder gerecht zu werden und im Wettbewerb mit den anderen Webseiten, die sich an Technische Redakteure wenden, zu bestehen.[383]

Ein Portal könnte auf die Bedürfnisse verschiedener Experten-Zielgruppen hin ausgerichtet werden, die „eigentlich" gar nicht auf der Suche nach der tekom sind, sondern „nur" im WWW Fachthemen recherchieren wollen. So würde es dann möglich sein, über den Kreis der Mitglieder oder „Kenner" der tekom hinaus neue Interessenten zu gewinnen.

Um den potenziellen Interessenten die Vielzahl an Themen, Informationen und Dienstleistungen möglichst einfach nahe zu bringen, sollte das Portal nicht mehr in Form eines tief verschachtelten Hypertextes aufgebaut sein, sondern nur noch sehr flache Strukturen aufweisen, bei denen alle wichtigen Schlagworte möglichst weit oben in der Gliederungshierarchie liegen und somit leicht gefunden werden können. Dadurch würde das Portal nicht nur leicht von Suchmaschinen gefunden werden können, sondern den Besuchern auch die anderen Themen der tekom präsentieren.[384]

Damit war die Idee des tekom-WebPortals als ein themenzentriertes Branchenportal für die Technische Kommunikation geboren.

---

[383] vgl. dazu die Ergebnisse der Wettbewerbsanalyse in Kapitel 2.3.16

[384] vgl. tekom: Thesenpapier zur Weiterentwicklung der Webseiten (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

4.3.2 Ausdifferenzierung der Anforderungen

Die Arbeiten des Projektteams am Konzept des WebPortals begannen im Mai 2003. Die wichtigsten Vorüberlegungen wurden in drei Arbeitspapieren festgehalten.

Inhaltliche Bereiche

Um die Interessenten effizient anzusprechen, sollte das WebPortal zwei Zugangsmöglichkeiten bieten: einerseits zu einem thematisch fokussierten Bereich, andererseits zu einem zielgruppenorientierten Bereich. Die thematisch orientierten Bereiche sollten sich an der in der Praxis erprobten inhaltlichen Aufgliederung der tekom-Tagungen orientieren. Daraus wurden in den ersten Überlegungen die folgenden Themen entwickelt:[385]

- Informationsentwicklung,
- Technische Dokumentation,
- Online-Hilfe,
- Lokalisierung,
- Usability.[386]

Im Zuge der späteren Entwicklung wurde das Thema „Technische Dokumentation“ in die Themen „Professionell Schreiben /Terminologie“ und „Gesetze, Normen und Richtlinien“ aufgeteilt. Neu kam dann noch gegen Ende der Entwicklungsarbeiten „Softwaretools und Content Management Systeme“ hinzu. Alle Themen wurden bis zum endgültigen Online-Betrieb mehrfach umformuliert und werden heute teilweise anders bezeichnet.

---

[385] Stand 12.2004

[386] vgl. tekom: Relaunch tekom-Website Logische Struktur (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Für die Definition der zielgruppenorientierten Bereiche wurden zunächst die wichtigsten Zielgruppen identifiziert, dann die Interessen der Zielgruppen beschrieben, die Ziele der tekom bezüglich dieser Zielgruppen formuliert, mögliche Inhalte und Serviceleistungen zugeordnet und Überlegungen gemacht, welche kommunikativen Interessen diese Zielgruppen haben könnten. Die Hauptzielgruppen, an die sich das Portal wenden sollte, waren:

- Verbraucher,
- Berufsinteressenten,
- Fachleute,
- Management,
- Mitglieder.[387]

Dazu sollte noch ein Bereich mit den folgenden Standardthemen kommen:

- Impressum,
- Kontakt,
- Wir über uns,
- Presse,
- WebForum.[388]

Mit diesem Themen- und Zielgruppenkonzept sollte die Wettbewerbsfähigkeit des WebPortals gegenüber konkurrierenden Webseiten erhöht werden.[389]

---

[387] vgl. tekom: Relaunch tekom-Website Logische Struktur (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[388] ebenda

[389] vgl. Kapitel 2.3.

Aufbau

Ausgehend von der Gliederung der Bereiche wurden zwei Menüstrukturen benötigt. Ein Hauptbereich zur Anzeige von Inhalten sollte das Portal dominieren. An diesen sollte ein Bereich angeschlossen sein, der Spezialthemen und Dienstleistungen enthält. Ergänzende Möglichkeiten zum Herunterladen von Dokumenten und zu Standardseiten wie „Impressum“ und „Presse“ mussten hinzukommen.

Navigation

Die Navigation sollte möglichst einfach funktionieren. Die ganze Struktur sollte ganz flach auf nur zwei Ebenen abgebildet werden können: auf der Ebene der Startseite mit vielfältigen Verlinkungen zu allen Bereichen und auf der Ebene dieser darunter liegenden thematischen und zielgruppen-spezifischen Bereiche.

Die Module des WebForums sollten – außer dem Eingabebereich – kontextabhängig in die jeweiligen Bereiche integriert werden, so dass für unbefangene Nutzer keinerlei Unterscheidung mehr notwendig sein sollte.

Sprachen und Landesversionen

Um auch Interessenten, die nicht der deutschen Sprache mächtig sind, für das WebPortal zu interessieren, sollten alle Inhalte des themenbezogenen Bereichs und die passenden Inhalte des zielgruppenbezogenen Bereichs durchgängig in englischer Sprache vorhanden sein.

Dazu sollte es möglich sein, für nicht deutschsprachige Länder, in denen die tekom ebenfalls aktiv ist, Ländervarianten des Portals zu erstellen, die mit anderen Sprachpaaren arbeiten, in der Regel mit ihrer eigenen Landessprache plus Englisch als Alternativsprache. Diese Ländervarianten sollten mit dem Hauptportal über passende Mechanismen verbunden

sein.[390] Damit würde das WebPortal einen deutlichen Wettbewerbsvorteil gegenüber den untersuchten Webseiten erlangen, die zwar einen internationalen Anspruch erheben, aber in Wirklichkeit nur einsprachig Englisch umgesetzt sind.[391]

Geschäftsmodell

Um den Marketingbedürfnissen der tekom gerecht zu werden, sollte das WebPortal mit einem Geschäftsmodell verbunden werden, das regelt, welche Inhalte mit welcher Berechtigung eingesehen werden können. Die „Services“ sollten für Besucher teilweise verfügbar sein, um deren Neugier zu wecken und nur von Mitgliedern voll genutzt werden können, um diesen die Vorteile der Mitgliedschaft deutlich zu machen. Dies wäre ein weiterer Wettbewerbsvorteil für das WebPortal.[392]

Des Weiteren sollten Publikationen für Nichtmitglieder zum vollen Preis und für Mitglieder zum reduzierten Preis angeboten werden. Die bisherigen fremdsprachigen Newsletter sollten keine kostenlosen Inhalte mehr anbieten, sondern nur noch Links auf das Portal aufweisen, wo dann die oben beschriebenen Mechanismen greifen.[393]. Als weitere Finanzierungsquelle des Portals sollten Sponsoren gefunden werden, die auf der Seite Werbebanner schalten.

Dezentralisierte Redaktion

Die Redaktion des WebPortals sollte nicht mehr auf eine einzige Person konzentriert sein, sondern dezentral über Webbrowser im Intranet und

---

[390] tekom: Relaunch tekom-Website. Anforderungen an das Redaktionssystem (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[391] vgl. dazu die Zusammenfassung der Konkurrenzanalyse in Kapitel 2.1.16

[392] ebenda

[393] tekom: Relaunch tekom-Website. Geschäftsmodell (tekom-Archiv, Webportal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Internet möglich sein. Im System sollte festgelegt sein, welche Rechte die jeweiligen Redakteure bezüglich der Eingabe von Inhalten haben sollten.[394]

Technologien

Die Frage der zu verwendenden Technologien, insbesondere des notwendigen Content Management Systems (CMS), war in dieser Phase noch nicht geklärt. Es wurde lediglich beschrieben, welche Hard- und Software für den Internetserver im Moment vorhanden war.[395] Einer der schwierigsten noch offenen Punkte war die Frage, welches Content-Managment-System zum Einsatz kommen sollte, das in der Lage sein würde, alle Anforderungen des Projektteams abzudecken.

---

[394] tekom: Relaunch tekom-Website. Anforderungen an das Redaktionssystem (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[395] ebenda

4.3.3 Entwicklung eines Lastenhefts

Nach der Sommerpause 2004 erstellte das Projektteam ein sehr umfassendes Papier, das den Stand der Überlegungen zusammenfasste. Die noch offenen Fragen sollten dadurch geklärt werden, dass eine Dienstleistungsfirma beauftragt werden sollte, auf der Grundlage dieses Lastenheftes ein Pflichtenheft zu erstellen.

> **Martin Schober:** Wir hatten uns darauf geeinigt, mit einem gemeinsamen Workshop zu beginnen. Dort haben wir an einem Nachmittag die Ideen der tekom gesammelt und über Lösungsansätze nachgedacht. Auch nach dem Workshop sind noch einige Fragen offen geblieben, jeder hat noch Hausaufgaben gehabt, die abgearbeitet werden mussten. Wir haben unsere aufgeschrieben und der tekom geschickt.
>
> Es kamen auch von der tekom weitere Anforderungen und Ideen, unter anderem auch ein Thesenpapier zur historischen Entwicklung der Kommunikation, alle diese Informationen waren die Grundsteine für das Lastenheft.
>
> Herr Fritz hat dies dann in Form einer großen Tabelle sehr fein gegliedert aufgestellt. Im Lastenheft standen alle Themen, Anforderungen und Lösungsansätze, die die tekom zur Grundlage ihrer Auftragserteilung machen wollte. [396]

Das Lastenheft beschrieb die Anforderungen an das Portal in einem groben Raster. Zunächst wurden die technischen Voraussetzungen aufgelistet, mit denen das Portal betrieben werden sollte. Im Vordergrund standen dabei die Fragen, welche Servertechnologie, welches Content

[396] Schober, Martin: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

Management System (CMS), welche Programmiersprachen und welches Dateiformat zur Speicherung von Dokumenten zukünftig benutzt werden sollten.[397]

Technische Voraussetzungen

Thema	**Unterthema**	**Anforderung**
Hardware-Voraussetzungen		
Software-Voraussetzungen	Betriebssystem	WINDOWS 2000 Server
	Datenbank	MySQL
Allgemeine Anforderungen ans CMS	Name ??? Weiterentwicklung Stabilität Performanz Skalierbarkeit	
Kompatibilität	Software	Das CMS und die dazugehörige Datenbank müssen auf demselben Internetserver laufen wie das WebForum. Dieses läuft unter dem Apache-Server, ist in JavaServelets programmiert und speichert seine Daten in einer MS SQL-Server-Datenbank.
	Programmier-sprachen	Es muss möglich sein, im Home-Bereich des tekom-Portals (php?) Seiten aus dem WebForum aufzurufen, die serverseitig mit Java programmiert sind.
Datenstruktur		Die SGML/XML-Datenstruktur der vorhandenen Artikel soll beibehalten werden.

397 tekom: Zu klärende Themen Stand: 13.08.2003 (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Speziell die Eigenschaften des CMS standen zur Diskussion, denn davon hing entscheidend ab, wie dynamisch und flexibel das zukünftige Web-Portal zu benutzen sein würde und ob alle bisher formulierten Anforderungen an die Seite realisierbar wären.[398]

Eigenschaften des CMS

Thema	**Unterthema**	**Anforderung**
Sprachen		Die Portal-Oberfläche muss in beliebig vielen Sprachen aufrufbar sein. Je nach gewählter Sprache müssen auch die Inhalte in der entsprechenden Sprache angezeigt werden.
Rollen	Abgestufte Rechte	abgestuften Rechten zu definieren: Webmaster Einrichten von Strukturen Programmierungen Administrator Einrichten von Nutzern Zugriff auf alle Inhalte Zugriff auf Statistiken Einrichten und Abfragen von Mailinglisten, Newslettern und Umfrage-Datenbanken
		Es muss möglich sein, Rollen mit Redakteur Zugriff auf bestimmte Inhalte Übersetzer Zugriff auf bestimmte Inhalte Nutzer sporadische Nutzer („nur lesen“) registrierte Nutzer (abonnieren von Infos) Mitglieder (volle Nutzung des WebForums)

398 tekom: Zu klärende Themen Stand: 13.08.2003 (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Workflow		Freigabe-Pflicht durch „Chef“ bei Eingaben in bestimmte Container Freigabe-Wunsch eingebbar durch den Redakteur beim Eingeben Automatisches Antriggern der Übersetzer per Mail, um erforderliche Übersetzungen vorzunehmen
Statistik		Welcher Redakteur und welcher Übersetzer hat wie viele Texte mit wie vielen Wörtern eingecheckt?
Zugriff auf das System		Ist immer eine online-Verbindung auf den Internet-Server erforderlich?
		Per Internet-Browser
Container		Das Erscheinen von Containern ist vom Kontext, d. h. vom jeweils aufgerufenen Menü-Punkt, abhängig
Dokumente	DTD	Welche Dokument-Typen gibt es? Artikel Kurzmeldung Tagung: Vortragsankündigung Tagung: Referent Wie kann der Altbestand der Zeitschriftenartikel in den neuen Bestand überführt werden? Beibehaltung der SGML-Datenstruktur des Altbestandes?
	Einchecken	Per Formular, jeder Redakteur hat ein individuelles Formular Abzufragende Angaben beim Einchecken siehe Anhang Für jedes Formular und jeden Redakteur soll es eine Möglichkeit für den Administrator geben, Bestandteile des Formulars und Vorgabewerte variabel zu bestimmen.
	Formatierung	Eine Standardformatierung der Dokumente muss möglich sein
	Bilder	Die Platzierung von Bildern an bestimmten Standard-Plätzen muss möglich sein

	Dokumenten-Datenbank	Jedes Dokument kommt automatisch auch in die Datenbank und kann dort gesucht werden Die Dokumenten-Datenbank ist im Volltext durchsuchbar Sporadische und registrierte Nutzer sehen nur Kurzfassungen als Trefferliste mit allen Attributen (wie Google) Bei Aufruf der Langfassung ist (einmalig) die Eingabe der Mitgliedsnummer nötig
	Kennung	Visuelle Kennung, ob das Dokument „von der tekom“ oder von einem Firmen-Sponsor ist Falls von einem Firmen-Sponsor: Unterzeile „Mit freundlicher Unterstützung durch <Link>“ Symbole für die Sprachen, in denen das Dokument verfügbar ist, aktuelle Sprache ausgegraut Kennung für Download-Möglichkeit
	Kommentare	Möglichkeit, an Dokumente Kommentare anzuhängen
	Wertung	Möglichkeit, zu Dokumenten eine Wertung abzugeben (nur in Verbindung mit WebForum)
Kommunika-tion	Mailinglisten	Anmeldeformular Datenbank Administrationsmöglichkeit
	Newsletter	Anmeldeformular Datenbank Administrationsmöglichkeit
	Umfragen	Anmeldeformular Datenbank Administrationsmöglichkeit

Als Nächstes definierte das Lastenheft, wie die Grobstruktur des Portals aussehen sollte:[399]

---

399 vgl. tekom: Zu klärende Themen Stand: 13.08.2003 (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Struktur der Website

Thema	Unterthema	Anforderung
tekom-Portal	Home	oben: links Logo plus Titel „Informationsentwicklung und -management professionell“ über Mittelteil Banner über Service-Leiste Sprachwahl und Länderwahl Unterzeile zum oberen Bereich: Hotlinks (variabel eingebbar) „Suche“ „Einloggen für Mitglieder“ links: Navigation mit Statusanzeige Verbraucher Berufsfeld Management Fachthemen Informationsentwicklung und -management Professionelles Schreiben Normen und Richtlinien Online-Hilfe Lokalisierung Usability Software-Tools und Systeme Aus der tekom Presse Kontakt darunter Links auf einzelne „Dokumente“ Mitte: Hauptbereich zur Anzeige von Dokumenten und sonstigen aufgerufenen Inhalten rechts: Service-Leiste (die aufgelisteten

		Container erscheinen je nach Kontext) Aktuelle Termine (max. 5, Link: „mehr Termine“) Branchen-Meldungen (max. 5, Link: „mehr Meldungen“) Anmeldung zu Mailinglisten (Kurztext zur Erläuterung und Link aufs Anmeldeformular) Expertenrat (Kurztext zur Erläuterung und Link aufs WebForum) Dienstleister-Datenbank (Kurztext zur Erläuterung und Link aufs WebForum) Job-Datenbank (Kurztext zur Erläuterung und Link aufs WebForum) Bildungs-Datenbanken (Kurztext zur Erläuterung und Link aufs WebForum) Suche nach Mitgliedern (Kurztext zur Erläuterung und Link aufs WebForum, nur sichtbar nach dem Einloggen von Mitgliedern) Linkliste (Auflistung der Themen und Link auf Linklisten) unten: Impressum, TCeurope, Länder, Sprachen, Kontakt
	Bereiche	Gliederung siehe Navigation im Home variable Dokumente und Service-Leiste

[400]

[400] tekom: Zu klärende Themen Stand: 13.08.2003 (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

4.3.4 Vorüberlegungen zur DTD

Im Anhang des Lastenheftes befanden sich umfangreiche Definitionen, die die Grundlage für die DTD-Entwicklung für die XML-Dokumente bildeten. Im Absatz A waren alle Metadaten aufgezählt, die über ein Dokument abgespeichert werden sollten. Solche Metadaten dienen dazu, Dokumente so zu charakterisieren, dass der Software-Mechanismus, der die sichtbare Webseite zum Browser schickt (der „Portalmanager"), „weiß", unter welchen Umständen er welche Dateien in welcher Form zur Anzeige bringen soll.

Die hier aufgelisteten Eigenschaften hielten z. B. fest, in welcher Sprache der Artikel vorliegt und zu welcher Landesversion er gehört. Damit ist es dem Portalmanager möglich, die richtigen (für das Land freigegebenen) Inhalte in der richtigen Sprache (der Landessprache) oder, falls nicht vorhanden, in der Ersatzsprache (Englisch) darzustellen, wenn der Anwender eine bestimmte Landesversion des Portals aufruft.

A. Artikel

1. Allgemeine Eigenschaften eines Artikels

- Fester Link des Artikels
- Ist der Artikel ein Primärtext?
- Einsteller?
- Datum der Einstellung?
- Freigabe durch?
- Ist der Artikel die Übersetzung eines Primärtextes?
- Übersetzer?
- Datum der Übersetzung?
- Freigabe durch?
- Sprache
- In welcher Sprache ist der Artikel?
- Soll er noch übersetzt werden? (Vorgabe: J)
- In welche Sprachen soll er noch übersetzt werden (Vorgabe: d/e)

- Länderversion
- Für welche Länderversionen sichtbar?
- Bevorzugte Sprache?
- Bevorzugte Sprach-Alternative?
- Aus welchen Bestandteilen besteht die Kurztext-Fassung?
- Wer hat den Artikel eingecheckt?
- Freigabe
- Freigabe durch?
- Freigabe der Übersetzungen durch?
- Wann wurde der Artikel eingecheckt?
- Disclaimer (alle Rechte bei der tekom ...)[401]

Die folgenden Eigenschaften legten fest, in welcher Form (Kurztext oder Langtext) der jeweilige Artikel vom Portalmanager auf der Homepage angezeigt werden sollte.

2. Eigenschaften für Bereiche

Eigenschaften für Home

- Soll der Artikel auf der Homepage erscheinen, Ja oder Nein ?
- Nur Kurztext oder Volltext?
- Volltext gegen Eingabe der Mitgliedsnummer aufrufbar?
- Position wo?
- Position fix oder variabel?
- Erscheinen von – bis
- Bilder?[402]

---

[401] tekom: Lastenheft (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[402] ebenda

Die dann folgenden Eigenschaften legten fest, in welchen Bereichen (Haupt- oder Untermenüpunkten) und in welcher Form (Kurztext oder Langtext) der jeweilige Artikel vom Portalmanager angezeigt werden sollte.

Eigenschaften für Bereich (Menüpunkte des Web-Portals)

- Soll der Artikel in einem Bereich erscheinen?
- Falls JA, in welchem?
- Nur Kurztext oder Volltext?
- Volltext gegen Eingabe der Mitgliedsnummer aufrufbar?
- Position wo?
- Position fix oder variabel?
- Erscheinen von – bis
- Bilder?[403]

Dann wurde definiert, für welche Zeitdauer der Artikel in der Datenbank gespeichert werden soll, ob er bei Recherchen als Kurz- oder Volltext abrufbar sein soll und ob er nur für Mitglieder zugänglich ist.

Eigenschaften für Artikel-Datenbank

- In Datenbank aufnehmen, Ja oder Nein?
- Erscheinen von – bis
- Nur Kurztext oder Volltext?
- Volltext gegen Eingabe der Mitgliedsnummer aufrufbar?
- Bilder?[404]

Der Abschnitt B definierte die Eigenschaften von Kurzmeldungen in ähnlicher Weise. Über die Eingabe von Metadaten wurde festgelegt, ob

---

[403] tekom: Lastenheft (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[404] ebenda

und in welcher Form die Meldungen vom Portalmanager auf der Startseite angezeigt werden sollten. Die Metadaten entschieden darüber, in welchen Bereichen die Meldungen angezeigt werden und auch der Verbleib der Meldungen in der durchsuchbare Artikel-Datenbank wurde über die Eingabe der Metadaten geregelt.

Der Abschnitt C definiert schließlich ähnliche Eigenschaften analog für Vortragsankündigungen, die im Tagungsportal erscheinen sollen:

C. Vortragsankündigung

1. Allgemeine Eigenschaften einer Vortragsankündigung

- Fester Link der Vortragsankündigung
- Tagung
- Zu welcher Tagung gehört die Vortragsankündigung?
- Datum der Tagung?
- Raum und Termin 1
- Raum und Termin 2
- Raum und Termin 3
- Ist die Vortragsankündigung ein Primärtext?
- Einsteller?
- Datum der Einstellung?
- Freigabe durch?
- Ist die Vortragsankündigung die Übersetzung einer Vortragsankündigung?
- Übersetzer?
- Datum der Übersetzung?
- Freigabe durch?
- Sprache
- In welcher Sprache ist die Vortragsankündigung?
- Soll sie noch übersetzt werden? (Vorgabe J)
- In welche Sprachen soll sie noch übersetzt werden (Vorgabe: d/e)

- Länderversion
- Für welche Länderversionen sichtbar?
- Bevorzugte Sprache?
- Bevorzugte Sprach-Alternative?
- Aus welchen Bestandteilen besteht die Kurztext-Fassung?
- Wer hat die Vortragsankündigung eingecheckt?
- Freigabe
- Freigabe durch?
- Freigabe der Übersetzungen durch?
- Wann wurde die Vortragsankündigung eingecheckt?
- Disclaimer (alle Rechte bei der tekom ...)[405]

Zunächst wurde noch davon ausgegangen, dass die Ankündigungen verschiedenen Menüpunkten zuordenbar sein sollen. Später wurde dies aufgegeben und eine eindeutige Zuordnung zum Menüpunkt „Programm“ vorgegeben:

2. Eigenschaften für Bereich (Menüpunkte des Tagungs-Portals)

- In welchem Bereich soll die Vortragsankündigung erscheinen?
- Nur Kurztext oder Volltext?
- Volltext gegen Eingabe der Mitgliedsnummer aufrufbar?
- Position wo?
- Position fix oder variabel?

[405] tekom: Lastenheft (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

- Erscheinen von – bis
- Bilder?[406]

Auch die Möglichkeit, zur späteren Recherche in der Datenbank zu verbleiben, war vorgesehen. Diese Idee wurde dann aber später in der Programmierphase fallen gelassen.

3. Eigenschaften für Tagungs-Datenbank

- In Datenbank aufnehmen, Ja oder Nein?
- Bilder?[407]

Der Abschnitt D definiert die Eigenschaften analog für Referenten, die im Tagungsportal erscheinen sollen:

D. Referent

1. Allgemeine Eigenschaften einer Referentenankündigung

- Fester Link der Referentenankündigung
- Tagung
- Zu welcher Tagung gehört die Referentenkündigung?
- Datum der Tagung?
- Raum und Termin 1
- Raum und Termin 2
- Raum und Termin 3
- Ist die Referentenankündigung l ein Primärtext?
- Einsteller?
- Datum der Einstellung?
- Freigabe durch?
- Ist die Referentenankündigung die Übersetzung einer Referentenankündigung?

---

[406] ebenda

[407] tekom: Lastenheft (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

- Übersetzer?
- Datum der Übersetzung?
- Freigabe durch?
- Sprache
- In welcher Sprache ist der Artikel?
- Soll er noch übersetzt werden? (Vorgabe J)
- In welche Sprachen soll er noch übersetzt werden (Vorgabe: d/e)
- Länderversion
- Für welche Länderversionen sichtbar?
- Bevorzugte Sprache?
- Bevorzugte Sprach-Alternative?
- Aus welchen Bestandteilen besteht die Kurztext-Fassung?
- Wer hat die Referentenankündigung eingecheckt?
- Freigabe
- Freigabe durch?
- Freigabe der Übersetzungen durch?
- Wann wurde die Referentenankündigung eingecheckt?
- Disclaimer (alle Rechte bei der tekom ...)[408]

Auch für die Referenten sollte zunächst ein Erscheinen unter verschiedenen Menüpunkten möglich sein. Später wurde dies aufgegeben und eine eindeutige Zuordnung zum Menüpunkt „Referenten“ vorgenommen.

---

[408] tekom: Lastenheft (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

2. Eigenschaften für Bereich (Menüpunkte des Web-Portals)

- In welchem Bereich soll die Vortragsankündigung erscheinen?
- Nur Kurztext oder Volltext?
- Volltext gegen Eingabe der Mitgliedsnummer aufrufbar?
- Position wo?
- Position fix oder variabel?
- Erscheinen von – bis
- Bilder?[409]

Für die Referenten wurde ebenfalls zunächst eine Suchmöglichkeit in der Datenbank festgelegt. Dies wurde aber später fallen gelassen, da es nicht sinnvoll zu sein schien, mehrere Jahre alte Vortragsankündigungen auf dem Portal zugänglich zu machen.

3. Eigenschaften für Tagungs-Datenbank

- In Datenbank aufnehmen, Ja oder Nein?
- Erscheinen von – bis
- Nur Kurztext oder Volltext?
- Volltext gegen Eingabe der Mitgliedsnummer aufrufbar?
- Bilder?[410]

---

[409] tekom: Lastenheft (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

[410] ebenda

4.3.5 Ein Pflichtenheft wird in Auftrag gegeben

Das im vorigen Kapitel wiedergegebene Papier war Grundlage für die Beauftragung der Software-Entwicklungsfirma „cedar“ aus Karlsruhe mit der Erstellung einer Analyse, deren fertige Ausarbeitung wiederum als Pflichtenheft für die Anwendungsentwicklung dienen sollte.

> **Martin Schober:** Bei der Erstellung des Pflichtenheftes sind zuerst die Analysen eingeflossen, die unser Herr Bayer gemacht hat. Er hat bei uns im Büro mehrere CMS untersucht, ob man eventuell mit einem der Open-Source-CMS relativ nah an die Anforderungen der tekom kommt.
>
> Das hat sich dann aber als schwierig erwiesen, da das neue System sehr eng mit dem schon bestehenden WebForum zusammen arbeiten sollte, welches in Java programmiert war. Dann haben wir erkannt, dass wir, um alles unter einen Hut zu bringen, die Anwendung am besten weitgehend selbst programmieren müssten und nur in einzelnen Bereichen Module aus dem Open-Source-Bereich verwenden können.[411]

Das Pflichtenheft wurde in zwei Versionen in kontinuierlicher Rücksprache zwischen dem Projektteam und den Entwicklern geschrieben. Die zweite Version wurde nötig, da das Projektteam umfangreiche Wünsche für eine Umgestaltung der Gliederung in einem Papier festgelegt hatte.[412]

Im Pflichtenheft wurden Vorschläge für die noch offenen technischen und gestalterischen Fragen geliefert. Es behandelte zunächst sehr ausführlich Struktur und Inhalte des WebPortals sowie des Tagungsportals. Im zweiten Teil wurden die technischen Spezifikationen der Erstellungs- und Verwaltungstools festgelegt.

Eine wichtige Frage für die technische Realisierung war die Auswahl eines geeigneten Content-Management-Systems (CMS). Speziell dafür wurden sechs spezialisierte Web-CMS getestet, die nach dem Open-Source-

---

[411] Schober, Martin: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

[412] tekom: tekom-Portal – Gliederung Projektbeschreibung NEU V2 (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Stuttgart: 2003.

Modell vertrieben werden. Die getesteten Programme entsprachen allerdings alle nicht den Anforderungen. Hauptproblem war, dass diese Systeme die Webseiten immer komplett speicherten, nicht aber einzelne Artikel verwalten konnten. Die im Lastenheft formulierte Anforderung lautete aber, mit XML-Dokumenten zu arbeiten: Des Weiteren kam hinzu, dass viele dieser CMS noch unausgereift und instabil erschienen und in den meisten Fällen ein nicht unerheblicher Anpassungsaufwand zu erwarten war.

Die im Pflichtenheft festgelegte Lösung war deshalb, die XML-Dokumente und die Metadaten in einer Open-Source-Datenbank zu speichern und die notwendigen Administrationstools selbst zu entwickeln.

Die zweite Version des Pflichtenheftes wurde im Oktober 2003 fertig gestellt und vom Projektteam als endgültige Version abgenommen.[413]

---

[413] cedar Software & Multimedia: „ANALYSE ZUR ERSTELLUNG DES NEUEN tekom-WEB-PORTALS AUF BASIS EINES CMS.“ (tekom-Archiv, WebPortal, Ordner 1). Karlsruhe: 2003.

4.3.6 Ausschreibung und Auftragsvergabe

Nach Vorliegen des Pflichtenheftes wurde durch das Projektteam eine Ausschreibung der Programmierleistung vorgenommen.

Aufgrund der Tatsache, dass sich die Ersteller des Pflichtenheftes bereits tief in die Materie eingearbeitet hatten und das Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugend war, erhielten diese dann im November 2003 die Aufforderung, ein konkretes Angebot vorzulegen.

> An der Ausschreibung hatten wir uns auch beteiligt. Durch die Erstellung des Pflichtenheftes kannten wir den Aufwand recht genau und konnten daher auch ein gutes Angebot abgeben. Letztendlich haben wir dann den Zuschlag erhalten.[414]

Aufgrund dieses konkretisierten Angebotes wurde dann im Januar 2004 der Auftrag für die Programmierung erteilt.

---

[414] Schober, Martin: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

4.3.7 Programmierung

Die Programmierung des WebPortals dauerte dann bis Mitte Mai 2004.

> **Martin Schober:** Der erste Workshop war im August 2003 und, soviel wie ich weiß, hat die Programmierung im September/Oktober begonnen und ging dann, mit den letzten Fehlerbehebungen, bis April 2004. Beteiligt waren drei Programmierer meiner Firma cedar.
>
> Ein Teil des Auftrages bestand auch darin, den Support für das Webforum zu übernehmen und immer darauf zu achten, dass die Zusammenarbeit zwischen dem WebPortal und dem WebForum sichergestellt war, was sich nicht immer als selbstverständlich erwiesen hat. Das größte Problem war, dass immer wieder neue Bugs im WebForum auftauchten, die sich auch auf die Funktionsfähigkeit des Portals ausgewirkt haben. [415]

Die Programmierarbeiten wurden zunächst bei cedar in Karlsruhe auf einem Entwicklungsserver vorgenommen und getestet. Für das Projekt-team war eine Zugangsmöglichkeit eingerichtet, so dass die Projektleiter jederzeit in der Lage waren, den Projektstand zu begutachten.

Während der Programmierphase wurden Zwischenbesprechungen zum Stand der Entwicklung durchgeführt und Teile des Systems abgenommen, so dass das WebPortal zügig online gehen konnte. Die alten Webseiten wurden am 07. Mai 2004 zum letzten Mal aktualisiert. Danach ging das neue tekom-WebPortal online.

[415] Schober, Martin: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

4.4 Die technische Umsetzung des neuen tekom-WebPortals

Die Realisierung des WebPortals wich in Einzelheiten vom Lasten- und Pflichtenheft ab, da sich während der Programmierarbeiten und der begleitenden Tests durch das Projektteam immer wieder die Notwendigkeit für Korrekturen und Verbesserungen ergaben.

Die Infrastruktur glich der auf dem Life-Server, der in Stuttgart bei einem Internet-Service-Provider (ISP) aufgestellt („gehostet") war: Sie bestand aus einem Betriebssystem WINDOWS 2000 mit einem Apache-Webserverprogramm, einem Tomcat-Mailserverprogramm und einer MySQL-Datenbank.

Nach Fertigstellung und ausgiebigen Tests wurden die Datenbanken und der Programmcode auf den Life-Server kopiert und nochmals getestet. Während dieser Zeit lief noch ein älterer Server mit den alten Anwendungen beim selben ISP.

Erst nach Abschluss der Tests wurde die IP-Adresse (die „Hausnummer" des Servers im Internet) vom alten auf den neuen Server umgestellt. Damit war die neue Anwendung online verfügbar.

4.4.1 Das Zusammenspiel der Software- und Betriebssystemkomponenten

Aufgrund der zu übernehmenden „Altlasten“ des bereits bestehenden WebForums und der vorhandenen Server-Architektur war es für die Programmierer nicht einfach, die technische Entwicklung des Portals voranzutreiben.

> **Martin Schober:** Es war klar, beide Anwendungen müssen auf den gleichen Server laufen. Auf dem Windows 2000 Web-Server der tekom läuft die Software Tomcat, die die Ausführung der Java-Scripts ermöglicht. Sie unterstützt sowohl das Webforum als auch das Webportal.
>
> Ein Problem in der Kommunikation zwischen den beiden war, dass man es dem Nutzer nicht zumuten konnte, sich jedes Mal, wenn er von der einen zur anderen Anwendung wechseln wollte, wieder neu anmelden musste. Das war schon ein wenig schwierig, das so bequem zu machen, dass das WebForum erkennt, ob schon jemand über das WebPortal angemeldet ist, so dass Doppelanmeldungen vermieden werden konnten.[416]

Um die geschilderten Probleme besser zu verstehen, soll hier zunächst in einem kurzen Exkurs auf die Charakteristik von dynamischen Webseiten eingegangen werden.

Die grundlegende Technologie für die Anzeige von Webseiten im Browser ist HTML. Mit dieser „Hypertext Markup Language“ lassen sich Dateien erzeugen, die auf dem Webserver gespeichert werden. Geben Besucher die IP-Nummer des Servers („Hausnummer“ des Servers im Netz) oder die URL der Seiten („Alias“ der Hausnummer) im Browser ein, so lädt der Browser die HTML-Daten vom Server herunter und bringt diese entsprechend den technischen Standards zur Anzeige auf dem Bildschirm. Diese Vorgehensweise wird „statisch“ genannt, weil die HTML-Dateien statisch auf dem Server vorliegen.

Ist eine Interaktion mit den Anwendern geplant, z. B. wenn diese selbst Eingaben machen sollen oder auswählen können, welche Daten sie

---

[416] Schober, Martin: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

anzeigen wollen, funktioniert das statische Prinzip nicht mehr. Die Inhalte müssen in Datenbanken gespeichert werden, und bei jeder Eingabe oder bei jedem Abruf muss eine Software auf dem Server die HTML-Seiten aus den gewünschten Inhalten neu zusammensetzen und an den Browser schicken oder die über den Browser eingegebenen Daten in der Datenbank ablegen. Diese Erzeugung von Webseiten nennt man deshalb „dynamisch".

Da beim tekom-WebForum für die Anzeige der Dokumente eine ganze Reihe von Bedingungen galten (Landesversion, Sprache, Nutzerhierarchie, Publikationsdauer etc.) und eine umfangreiche Recherchemöglichkeit vorgesehen war, war das Portal nur als dynamische Anwendung realisierbar.

Im Prinzip ist es zwar möglich, XML-Dokumente als simple Instanzen in Form von ASCII-Dateien zu speichern. Diese Methode wird aber bald unübersichtlich und kann leicht zu einem „Datenchaos" führen. Deshalb speichert man die Instanzen meist in einer geeigneten Datenbank. Dafür gibt es eine Reihe von alternativen Datenbanklösungen. Aus Kostengründen und wegen der breiten Unterstützung durch die Open-Source-Gemeinde fiel die Entscheidung aber für MySQL, einem Konkurrenzprodukt zu Microsofts MS-SQL und anderen Datenbanken wie Oracle. In dieser Datenbank sind nun folgende Inhalte gespeichert:

- die XML-Instanzen der Dokumente,
- die zu den Dokumenten gehörenden Metadaten,
- für das sogenannte „Framework" die „Strings" (Beschriftungen), also alle sichtbaren Elemente der Software-Oberfläche,
- und alle durch Transaktionen erzeugten Inhalte, z. B. von Anwendern eingegebene Daten zur Anforderung von Informationen.

Auf diese Datenbank kann nun der programmierte Generierungsmechanismus zugreifen, der vom Projektteam „Portalmanager" genannt

wurde. Je nach Anforderung der Besucher „bedient“ er sich in der oben dargestellten Weise aus der Datenbank und kreiert die im Browser darzustellenden HTML-Seiten. Man kann auch sagen, dass der Portalmanager eine „mehrdimensionale Datensicht“ erzeugt, indem er die Metadaten als logische Kriterien für die Auswahl und Darstellung der Datenbankinhalte nutzt.

Die Anforderungen der Anwender werden über die Programmiersprache „JAVA Script“ abgefangen, die Interaktion zwischen Browser und Server ist mit der Scripting-Sprache JSP programmiert.

4.4.2 Die Frame-Struktur des WebPortals

Um die Integration der bestehenden Module des WebForums so einfach wie möglich zu gestalten, entschied das Projektteam zusammen mit der Firma cedar, das Portal mit einer Frame-Struktur zu versehen. So konnten alle „fremden“ Elemente einfach im mittleren Anzeigebereich aufgerufen werden.

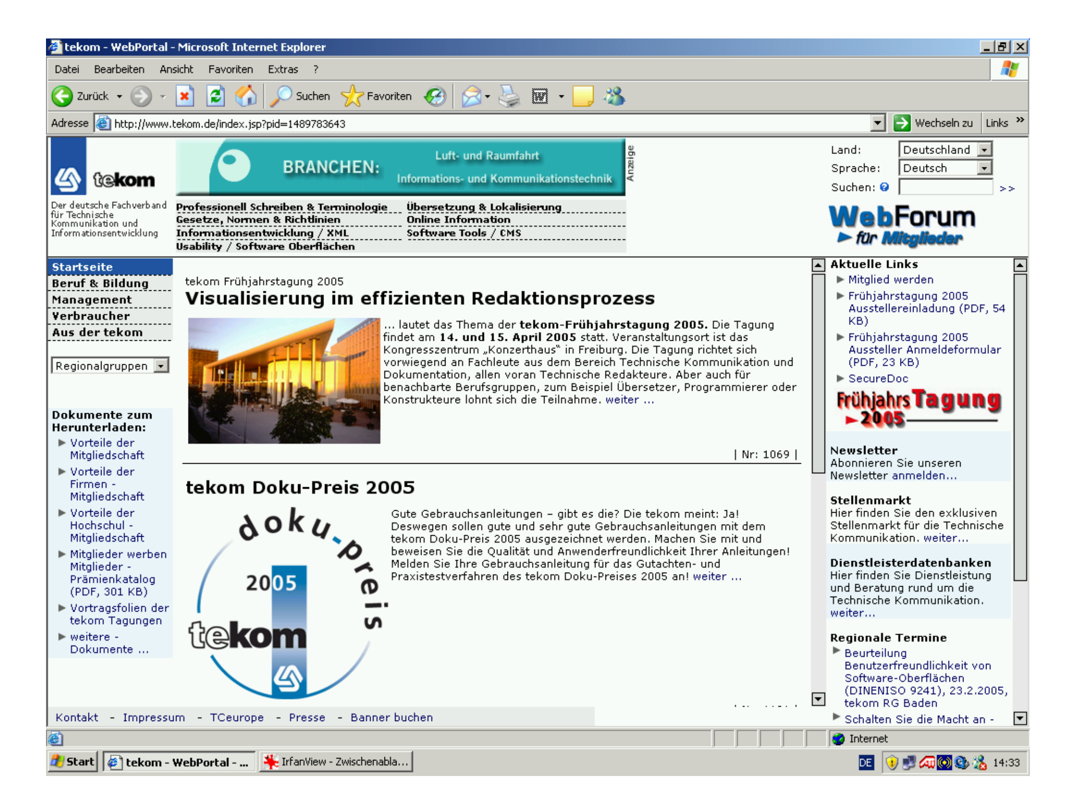


Bild 56: Die Struktur des Portals

Das WebPortal wird von der oberen Kopfzeile dominiert. Diese beginnt in der linken Ecke mit dem tekom-Logo. Rechts daneben sieht der Betrachter die fortlaufend eingeblendeten Webebanner. Neben diesen wiederum befinden sich zwei Pull-Down-Menüs für die Wahl des Landes und der Sprache sowie eine Eingabemöglichkeit für Suchen.

In der linken Menüleiste befindet sich das Hauptmenü, das als Auswahlmöglichkeiten die folgenden Menüpunkte anbietet:

- **Startseite** – Diese Seite soll die Allgemeinheit ansprechen und eine Orientierung über Aktivitäten und inhaltliche Kompetenz der tekom vermitteln
- **Beruf & Bildung** – Zielgruppe sind Interessenten am Beruf „Technischer Redakteur“ und was damit zusammenhängt.
- **Management** – Zielgruppen sind Personen, die als Führungskräfte im Bereich Technische Dokumentation arbeiten oder als Geschäftsleitungsmitglied über die TD entscheiden.
- **Verbraucher** – Hier sollen Anwender von Gebrauchsanleitungen für Konsumgüter (wie Consumer-Electronics, Küchengeräte, Telekommunikationsgeräte, Heimwerkergeräte etc.) angesprochen werden.
- **Aus der tekom** – Diese Rubrik richtet sich an Mitglieder der tekom und Personen, die es werden wollen.

Unter diesen Zielgruppenmenüs befindet sich ein Bereich, in dem je nach angezeigter Rubrik unterschiedliche Dokumente angezeigt werden können, die zum Herunterladen bereitstehen. Es handelt sich dabei meist um HTML- oder PDF-Dateien.

Ergänzt werden die Zielgruppenmenüs durch die Fachthemenmenüs, die im oberen Kopfbereich unter dem Werbebanner angeordnet sind. Hier sollen Fachinteressenten angesprochen werden, die sich für die jeweiligen Themen besonders interessieren. Im Umkehrschluss soll mit diesen Menüpunkten deutlich gemacht werden, in welchen Themenbereichen die Kernkompetenzen der tekom zu finden sind:

- Professionell schreiben & Terminologie
- Gesetze, Normen und Richtlinien
- Informationsentwicklung / XML
- Usability / Software-Oberflächen

- Übersetzung & Lokalisierung
- Online-Information
- Software-Tools / CMS.

Klicken Anwender auf eines dieser Zielgruppenmenüs oder auf Menüpunkte zu Fachthemen, so bleibt die Navigation erhalten, die Anzeige der sonstigen Inhalte ändert sich themenabhängig.

Der wichtigste Bereich für die Anzeige von Inhalten ist der mittlere Frame. Er zeigt zuoberst drei Artikel-Vorschauen mit Bild an, darunter sind bis zu sechs Titel von weiteren Artikeln zu sehen, die aufgerufen werden können. Hier werden auch Inhalte des WebForums präsentiert, wenn diese aus Links des WebPortals heraus aufgerufen werden.

Der rechte Frame dienst als „Serviceleiste". Hier kommen variable Inhalte zur Anzeige, je nach Kontext der über das Hauptmenü aufgerufenen Zielgruppen- oder Fachthemen.

- **Aktuelle Links** – Diese Links verweisen auf aktuelle Aktionen der tekom, z. B. auf den Call for Papers für die Tagungen, auf Neuerscheinungen oder Anmeldeformulare für anstehende Veranstaltungen.
- **Expertenrat** – Hinter dieser Überschrift verbergen sich die Expertenforen des WebForums. Derzeit bestehen diese aus den Themen Adobe Acrobat, Adobe FrameMaker, Fragen an den Rechtsdienst, Hilfesysteme, Interleaf, Kosten und Kalkulation, MS WORD, Normen und Richtlinien, RoboHelp, Terminologie, Versicherungen für TR und XML. Die Expertenforen sind hauptsächlich den Fachthemen zugeordnet und erscheinen auf der Serviceleiste nach Anklicken der entsprechenden Menüpunkte.
- **Branchenmeldungen** – Die Branchenmeldungen sind Kurzmeldungen, die kontextabhängig beim Aufruf verschie-

dener Menüpunkte erscheinen. Die Meldungen beziehen sich in der Regel auf Firmennachrichten, Ankündigungen von neuen Dienstleistungen und Produkten oder auf Personen.

- **Banner-Link auf die aktuelle Tagung** – Dieser Link wurde nach Beendigung der eigentlichen Entwicklungsarbeiten provisorisch eingeführt, um einen nicht zu übersehenden Link auf die jeweils aktuelle tekom-Tagung zu setzen. Die endgültige Position muss noch geklärt werden.
- **Newsletter** – Unter dieser Überschrift befindet sich die Möglichkeit, sich als Bezieher des tekom-Newsletters registrieren zu lassen. Der Newsletter erscheint fünf- bis sechsmal jährlich und wird an alle tekom-Mitglieder und die registrierten Interessenten verschickt.
- **Stellenmarkt** – Der Stellenmarkt ist eine Datenbank aus dem WebForum. Hier können Firmen Stellenangebote und Arbeitsuchende Stellengesuche eingeben.
- **Dienstleistungsdatenbanken** – Unter diesem Schlagwort verbirgt sich die Dienstleister-Datenbank, ebenfalls aus dem WebForum. In dieser Datenbank können sich Freiberufler und Dienstleistungsfirmen eintragen. Die Einträge sind über eine Suchmaske nach verschiedenen Kriterien recherchierbar.
- **Bildungsdatenbanken** – In diesem Menüblock sind die Datenbanken des WebForums zusammengefasst, die Hochschulen und Studiengänge, Bildungsinstitute und Seminarangebote sowie die Angebote der Qualifizierungsplattform beinhalten.
- **Schwarzes Brett** – Hier können Mitglieder Gesuche oder Angebote „anschlagen“. In der Regel handelt es sich um

Geräte und Software oder kleinere Dienstleistungen, die aktuell angeboten werden.

Die Menüleiste am unteren Bildschirmrand vereint die üblichen Standard-informationen.

- **Kontakt** – Hier finden Besucher alle relevanten Informationen wie die Büroadresse, die Ansprechpersonen und ein Kontakt-formular.
- **Impressum** – Das Impressum gibt die rechtlich relevanten Informationen zum Betreiber der Webseite, der TC and more GmbH, wieder.
- **TCeurope** – Dieser Menüpunkt öffnet ein neues Fenster mit der Webseite www.tceurope.org, der Seite des europäischen Dachverbandes für Technische Kommunikation, in dem die tekom Mitglied ist.
- **Presse** – Hinter diesem Punkt verbirgt sich der Presseservice des Öffentlichkeitsreferenten der tekom mit den aktuellen Pressemeldungen und den für die Presse relevanten Kontakt-daten.
- **Banner buchen** – Hier können sich interessierte Firmen über die Konditionen einer Bannerschaltung informieren und online Kontakt aufnehmen.

4.4.3 Wechsel der Sprach- und Länderversionen

Das Problem von beliebig vielen Sprach- und Ländervarianten für ein WebPortal zu lösen, ist keine triviale Aufgabe. Eine Sprachversion bedeutet in diesem Zusammenhang, dass alle Inhalte und das gesamte Framework (Titel, Logos, Navigationselemente, Links etc.) von einer Sprache auf die andere Sprache umgestellt werden kann. Voraussetzung dafür ist aber, dass all diese Elemente und Inhalte auch in der anzuwählenden Sprache vorliegen. Was soll der Portalmanager aber tun, wenn der Stand der Übersetzungen ungenügend bzw. unterschiedlich ist?

Im WebPortal wurde diese Herausforderung so gelöst, dass die Seiten der tekom grundsätzlich komplett in deutscher und in englischer Sprache vorliegen.

> **Martin Schober:** Wenn ein Nutzer in den USA die tekom-Webseite aufruft, dann erkennt das WebPortal die Sprache des Browsers. Dann bekommt er automatisch auch das englische Framework und die übersetzten Inhalte der tekom in englisch angezeigt.[417]

So ist es stets fehlerfrei möglich, von Deutsch auf Englisch zu schalten und umgekehrt. Der Portalmanager überprüft beim Auswerten der Datenbank stets, welche Dokumente in der gerade aktuellen Sprache vorliegen und bringt nur diese zur Anzeige.

---

[417] Schober, Martin: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.



Bild 57: Sprachauswahl Englisch

Die dritte vorhandene Sprache ist Italienisch, für die aber weitaus weniger Übersetzungen von Inhalten vorliegen. Das Framework ist jedoch vollständig übersetzt. Um leere Anzeigen im mittleren Anzeigebereich zu vermeiden, wurde der Portalmanager so programmiert, dass er stets beim Fehlen der gewünschten Sprache auf die englische Version des Artikels oder der Meldung zurückgreift. Beim Umstellen der Sprache auf Italienisch sehen die Betrachter deshalb im Moment sehr viele englische Artikel, die in einen italienischen Rahmen eingebettet sind.

Eine Ländervariante bedeutet, dass für ein bestimmtes Land abweichende oder total andere Inhalte angezeigt werden sollen. Es ist z. B. nicht sinnvoll, wenn ein Italiener als Land Italien einstellt, dass er dann die Einladungen oder die ausführliche Berichterstattung über Veranstaltungen in Deutschland zu sehen bekommt. Er möchte sicherlich viel lieber über Ereignisse informiert werden, die in Italien stattgefunden haben oder aus

einem anderen Grund speziell für Italien von Interesse sind, z. B. ein neues nationales Gesetz.

Dieses Problem löst der Portalmanager dadurch, dass er beim Auswerten der Datenbank stets nachschaut, welche Dokumente für die gerade aktuelle Landesversion vorgesehen sind. Wurde die Eingabe beim Einchecken des Artikels richtig vorgenommen, kommen bei unserem Beispiel die Berichte über die Tagung in Deutschland nicht zur Anzeige, dafür aber ein Bericht über ein Seminar in Mailand und die Einladung zur nächsten Infoveranstaltung in Bologna.

Über die Länderauswahl wird auch gleich eine neue Priorisierung der Sprachen vorgenommen. Für Deutschland ist z. B. festgelegt, dass die primäre Sprache Deutsch ist und die sekundäre Sprache Englisch. Für Italien ist die primäre Sprache natürlich Italienisch und die sekundäre wiederum Englisch. Es könnte aber sein, dass für eine hypothetische Schweizer Seite die Primärsprache, wie zu erwarten, Deutsch ist, die sekundäre aber Französisch. So weiß der Portalmanager immer, welche Sprachen er primär und sekundär aufrufen soll. Englisch ist dann immer noch die „Auffangsprache“, wenn keine der angegebenen Sprachen vorhanden ist.

4.4.4 Nutzer-Hierarchie

Das tekom-WebPortal kennt drei Nutzerkategorien. Zunächst sind da die Besucher, die mehr oder weniger zufällig bei der tekom „vorbeischauen“. Diese bekommen in allen Rubriken die Kurzfassungen der dort gerade angezeigten Artikel zu sehen. Auf der Startseite und in den Zielgruppenseiten können sie die meisten Artikel zum Lesen auch als Volltext aufrufen. In den Fachthemenseiten sind allerdings die meisten Artikel nur für registrierte Anwender oder für Mitglieder lesbar. Die exklusiven Dienste des WebForums, wie die Experten-Foren, sind für Besucher nicht lesbar.

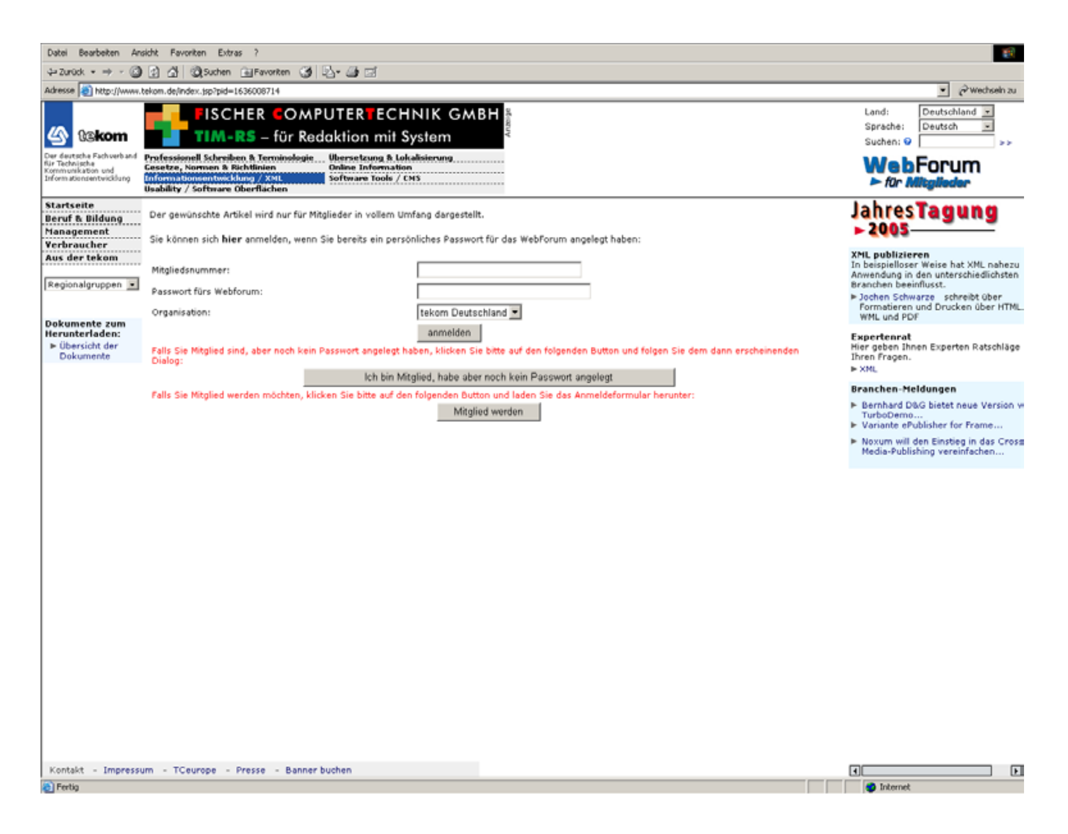


Bild 58: Anmeldedialog beim Lesen von Dokumenten

Die registrierten Anwender sind Besucher, die in einem Registrierungsvorgang ihre E-Mail-Adresse und andere freiwillige Angaben über sich hinterlegt haben. Für diese Nutzerkategorie gibt es allerdings im Moment

wenig Angebote, meist Artikel, die „zum Schnuppern“ für sie freigegeben wurden.[418] Die exklusiven Dienste des WebForums wie, die Experten-Foren, sind für sie nicht lesbar.

Die dritte Gruppe, die Mitglieder der tekom, können nach einem Anmeldevorgang alle Inhalte und Dienste nutzen. Sie können alle Artikel und Meldungen lesen sowie alle Dienste des WebForums interaktiv nutzen.

Der Sinn dieser abgestuften Nutzerhierarchie liegt darin, Anreize für eine Registrierung oder, noch besser, für eine Mitgliedschaft in der tekom zu schaffen. Schon die Adresse ist wertvoll, da den Interessenten durch sie weiterhin Informationen, wie z. B. der Newsletter, geschickt werden können, in der Hoffnung, die Empfänger für die Mitgliedschaft oder z. B. eine Tagungsteilnahme gewinnen zu können.

> **Martin Schober:** In erster Linie wollte man Leute auf das WebPortal locken. Also muss der normale Besucher, wenn er auf das tekom-Portal kommt, schon einen Nutzen haben. Er kann z. B. die einleitenden Sätze der Fachartikel lesen, um „Appetit“ zu bekommen. Dann kann er sich registrieren lassen und bekommt weitere Informationen. Dann hat die tekom die Möglichkeit, den Nutzer anzusprechen, ob er nicht doch Mitglied werden will. Das ist ein wichtiger Schritt zur Mitgliederwerbung. Die tekom-Mitglieder erhalten einen sehr großen Nutzen für ihren Mitgliedsbeitrag, dafür wurde dieses Stufensystem gemacht.[419]

Um nun diesen Mehrwert, speziell für Mitglieder, deutlich zu machen, ist mit Links, die auf Artikel zeigen, teilweise der Hinweis „nur für Mitglieder“ verbunden. Bei anmeldepflichtigen Diensten des WebForums besteht der Anreiz darin, dass Nichtangemeldete zwar die Liste der Betreffzeilen lesen können, diese aber nicht anklickbar sind. Erst nach der Anmeldung kann man auf die Betreffzeilen klicken, wodurch sich dann ein kleineres Fenster

---

[418] Stand 12.2004

[419] Schober, Martin: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

öffnet, in dem z. B. die Frage des Mitglieds mit der Antwort des Experten zu lesen sind.

Die Anmeldung als registrierter Anwender oder als Mitglied muss nur einmalig vorgenommen werden. Der Status bleibt dann für die Anwender, solange der Browser geöffnet bleibt, erhalten, und die Anwender können alle Inhalte und Dienste nutzen, ohne sich jedes Mal neu anmelden zu müssen. Mit dem Schließen des Browsers geht der Status verloren und es ist ggf. eine Neuanmeldung nötig.

4.4.5 Layout der Seiten und Inhalte

Das Erscheinungsbild des neuen Webauftritts sollte sich nicht zu sehr von der Vorgängerversion unterscheiden. Deshalb wurden möglichst viele Strukturelemente der alten Seiten übernommen.

Das Layout der Anzeige wird durch eine CSS-Datei gesteuert, die damit die visuelle Konsistenz des WebPortals sicherstellt. Als Schriftart wurde „Verdana" gewählt. Die vorherrschenden Farben sind Weiß und „tekom-Blau", passend zum Logo. Farbkontraste entstehen durch die Werbebanner, die Fotos in den Artikeln und die anklickbaren Logos für das WebForum und die Tagung.

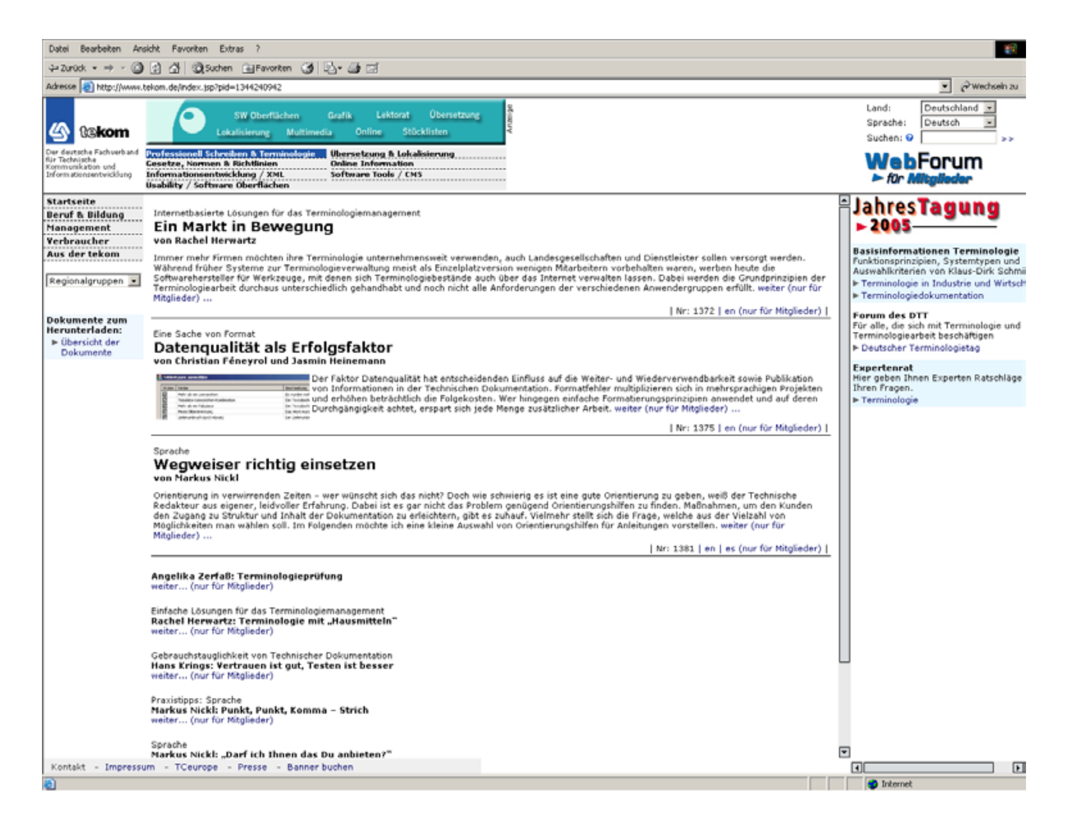


Bild 59: Typische Ansicht der Artikel in einer Rubrik

Für die Anzeige der Artikel wurden drei Formate entwickelt. Die Standardanzeige für die ersten drei Artikel ist zunächst die Kurzfassung, in der die Kopfzeile, der Titel, ein Bild und der Vorspann zur Anzeige kommen. Unter

dieser Kurzfassung befindet sich ein Link auf die Langfassung, ggf. mit dem Hinweis „nur für Mitglieder“, eine Kennziffer für den Artikel und, falls vorhanden, die ISO-Kennungen für die Sprachen, in denen der Artikel vorliegt.

Die Menüs sind grau hinterlegt und mit gestrichelten Linien getrennt. Der aktive Menüpunkt ist immer in tekom-Blau und inverser Schrift dargestellt. Vor Links, die anklickbar sind, wird stets ein kleines Dreieck angezeigt.

4.4.6 Dienste aus dem WebForum

Die Einbindung der Dienste aus dem WebForum bereitete technologisch und gestalterisch einige Schwierigkeiten.

Die technologische Herausforderung lag darin, dass das WebForum serverseitig mit einer sehr seltenen Klassenbibliothek programmiert ist, die neuen Portalseiten hingegen mit der weiter verbreiteten JSP-Klasse. Deswegen kann der Portalmanager nicht ohne Weiteres alle Inhalte, die er aus den verschiedenen Datenbanken holt, zu einer einheitlichen HTML-Seite zusammenfügen.

Als Lösung für dieses Problem schlug das Projektteam den Weg ein, den Programm-Code des WebForums nicht anzutasten, sondern jeweils die Seiten, die das WebForum generiert, im mittleren Anzeigebereich innerhalb eines eigenen Frames aufzurufen.

Dieser Kompromiss hat leider zur Folge, dass bei der Darstellung des WebPortals auf Frames nicht verzichtet werden konnte, was Puristen sicherlich bemängeln werden, schon alleine, weil diese optisch nicht schön sind. Er hat aber den Vorteil, dass die Kosten einer völligen Neuprogrammierung des WebForums vermieden werden konnten.

Ein weiteres programmiertechnisches Problem war, dass das Anmelden im WebForum und das Anmelden von Mitgliedern für das Lesen von Dokumenten im Portal synchronisiert werden musste. Durch einen Abfangmechanismus im Hintergrund konnte sichergestellt werden, dass für jedes Mitglied nur eine einmalige Anmeldung notwendig ist, und danach alle Inhalte und Dienste genutzt werden können, egal, ob sie aus der Datenbank des WebPortals oder aus den Datenbanken des WebForums stammen.

In der Darstellung der Dienste liegt ein großer Wettbewerbsvorteil des neuen Portals, der speziell aus den Erkenntnissen der Konkurrenzanalyse heraus entwickelt wurde: Besucher ohne Berechtigung können in den

Inhalten des Portals und des WebForums recherchieren. Zum Beispiel kann in einem Beratungsforum nach einem Suchwort eine Volltext-recherche durchgeführt werden. Die Trefferliste kommt als Ergebnis zur Anzeige.

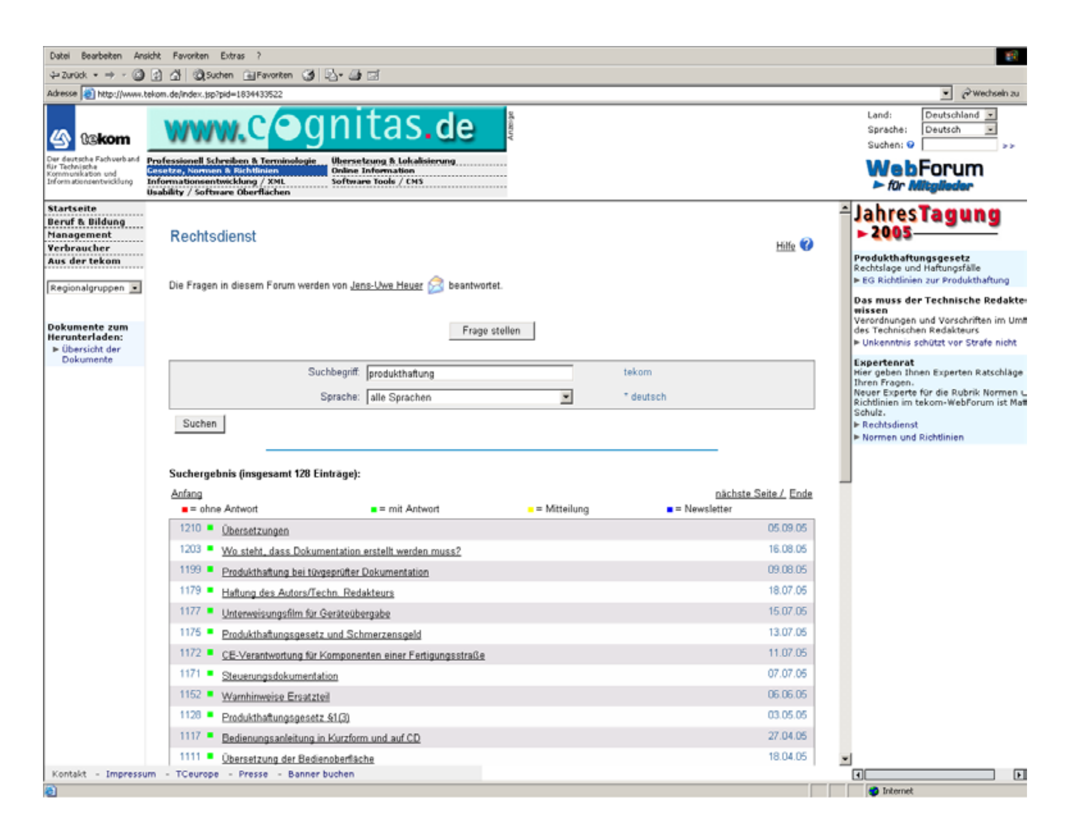


Bild 60: Trefferliste in der Ansicht für Besucher

Allerdings bekommen „normale“ Besucher nur die Trefferliste zu sehen, können aber die jeweilige Betreffzeile nicht anklicken und damit die dahinter liegende Frage mit der zugehörigen Antwort nicht öffnen. Angemeldete Nutzer können durch Klicken auf die Betreffzeile den jeweiligen Beratungsinhalt zur Anzeige bringen.

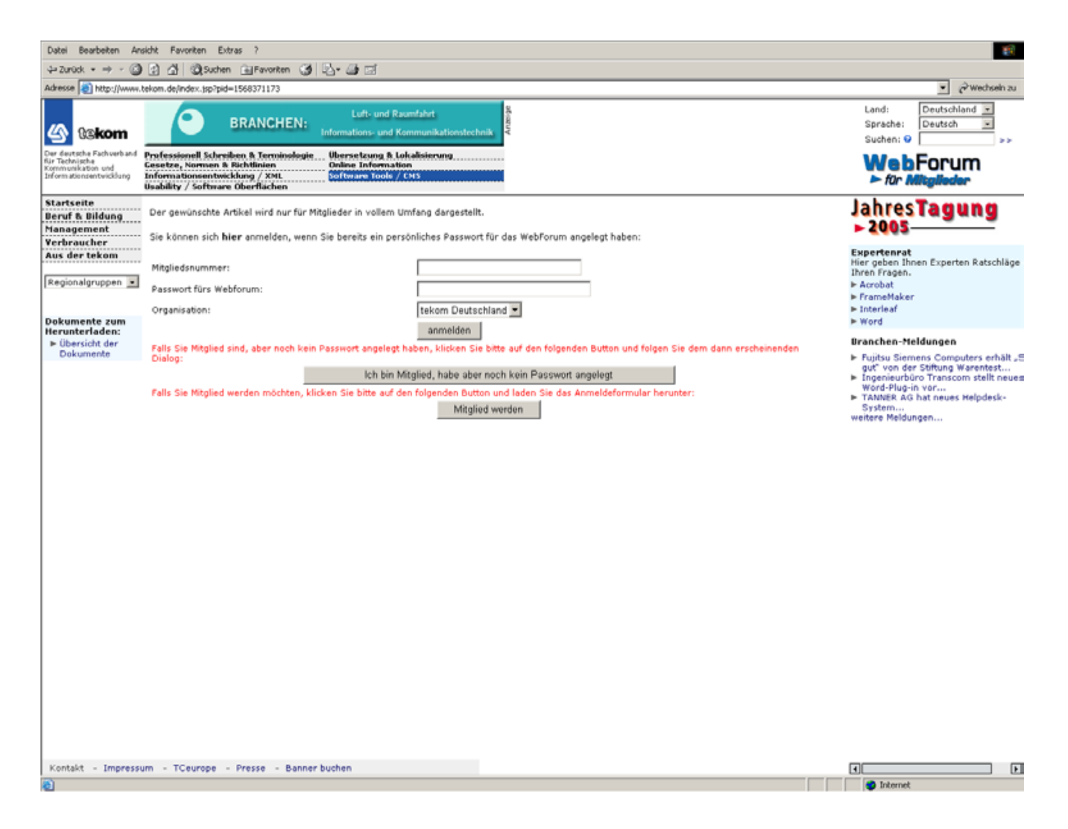


Bild 61: Anzeige eines Expertenrates

Einen im Grunde ähnlichen Mechanismus gibt es auch für die Anzeige von Artikeln im mittleren Inhaltsframe des WebPortals. Nicht angemeldete Besucher können nur den ersten Absatz des jeweiligen Dokuments lesen. Sobald sie erstmals auf den Link „weiter“ klicken, werden sie zur Eingabe ihrer Identifikation aufgefordert.

4.4.7 Optimierung für Suchmaschinen

Um das Hauptziel des neuen Konzeptes auch tatsächlich zu erreichen, nämlich in Zukunft verstärkt Mitglieder über das neue WebPortal zu gewinnen, entwickelte das Projektteam zusammen mit den Programmierern einen Weg, um das Portal für Suchmaschinen zu optimieren.

> **Martin Schober:** Zunächst haben wir dafür gesorgt, dass jede Seite einen eigenen Titel hat und dass in jeder Seite alle Schlüsselworte vorhanden sind, die die tekom für wichtig hält. Dann haben wir noch einen Trick angewendet, indem wir für jeden Artikel eine HTML Seite generiert haben, weil Google nach Titeln und Headern sucht, die es in der XML-Datenbank nicht finden kann. Deshalb haben wir ein spezielles Modul entwickelt, das automatisch für jeden neuen Artikel, der eingecheckt wird, eine eigene HTML-Seite generiert und auf dem Server speichert. Klickt jemand in Google auf eine so gefundene Stelle, leitet ein Re-Direct dieser kleinen Seite den Aufruf ans WebPortal weiter, der den gesamten Artikel im vollständigen Framework anzeigt.[420]

Typische Anwender, die das Web aus beruflichen Gründen durchsuchen, nutzen dafür entweder die gegenseitige Verlinkung von Seiten, klassischerweise die Linklisten, die auf ähnliche thematische Seiten verweisen, oder sie benutzen Suchmaschinen wie „Google" und Web-Kataloge wie „web.de".

Um in Linklisten zu gelangen, muss der Betreiber einer Seite dafür sorgen, dass andere Webmaster seine Seite für wichtig oder interessant halten; bei Web-Katalogen muss er seine Seiten anmelden.

Reine Suchmaschinen wie Google weisen aber die Besonderheit auf, dass sie als Ergebnis von Recherchen meist sehr lange Trefferlisten zur Anzeige bringen. Der Suchende ist in der Regel darauf angewiesen, die Treffer selbst zu durchsuchen und auf ihre Tauglichkeit für seine Zwecke hin zu bewerten. Üblicherweise fängt er damit „von oben" an und bricht

---

[420] Schober, Martin: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

früher oder später ab, wenn er fündig wurde oder sieht, dass seine Suche keine brauchbaren Ergebnisse zu bringen scheint.

Für das WebPortal war es also wichtig, in diesen Trefferlisten möglichst weit oben angezeigt zu werden. Um dies zu erreichen, musste das Portal für Google und andere Suchmaschinen optimiert werden.

Damit Google die Artikel finden kann, die eigentlich nicht zugänglich sind, da sie in der Datenbank abgespeichert sind, wurde ein simpler Mechanismus entwickelt: Wann immer ein Artikel in die Datenbank eingecheckt wird, erzeugt der Portalmanager auch eine kleine HTML-Datei, die Titel, Autor, Vorspann und andere wichtige Inhalte enthält. Diese Dateien sind in einem Verzeichnis des Portals statisch gespeichert und können von Suchmaschinen gefunden werden. Klickt ein Besucher in Googles Trefferliste auf den entsprechenden Link, wird diese Datei kurz aufgerufen. Sie enthält aber auch einen sogenannten „Redirect“, also ein kleines Script, das für eine Weiterleitung des Besuchers sorgt. Er bekommt das gesamte Framework des tekom-WebPortals zu sehen, in dessen Mitte der in Google gefundene Artikel in der richtigen Sprache zur Anzeige kommt.

4.4.8 Werbebanner

Zur Finanzierung der nicht unerheblichen Kosten für die technische Infrastruktur, die Entwicklungs- und Programmierarbeiten und die laufende redaktionelle und übersetzerische Betreuung des WebPortals entschied sich das Projektteam für die Platzierung eines wechselnden Werbebanners im Kopf des Portals.

Diese Werbebanner werden über ein Open-Source-Programm verwaltet, das von einem Marketingmitarbeiter der tekom gesteuert wird. Dieses Banner-Tool bietet die Möglichkeit, das Erscheinen der Banner auf den verschiedenen Seiten (Startseite, Zielgruppenseiten, Fachthemenseiten) zu steuern. So können einzelne Seiten verkauft werden, auf denen das Banner erscheint. Die Anzeige erfolgt dann abwechselnd nach dem Zufallsprinzip.

Die Preisliste sieht vor, dass jedes Banner für den Grundpreis auf der Startseite erscheint. Dazu kann das Erscheinen auf Zielgruppen- oder Fachthemenseiten gegen eine Zusatzgebühr gebucht werden.[421]

---

[421] vgl. http://www.tekom.de/upload/vortrag/Mediadaten_ab_01_01_05.pdf, heruntergeladen am 03.01.2005.

4.5 Die technische Realisierung des neuen tekom-Tagungsportals

Im Frühling 2004 stand die Frage im Raum, ob die Entwickler nach der Fertigstellung des tekom-WebPortals in der Lage sein würden, rechtzeitig bis zur Sommerpause auch noch den Mechanismus für das geplante Tagungsportal zu entwickeln, also rechtzeitig für die Phase, in der das Programm der tekom-Jahrestagung 2004 erstellt werden würde.

Aufgrund des zügigen Verlaufs der bisherigen Entwicklungsarbeiten entschied sich das Projektteam, diese ergänzende Aufgabe jetzt schon in Auftrag zu geben und nicht bis zum Frühjahr 2005 zu warten.

Rechtzeitig zu den Sommerferien Anfang Juli, in denen die Vortragsankündigungen, die Kurzbiografien der Referenten, die Ankündigungen der Messe-Aussteller sowie die sonstigen Basisinformationen vorlagen, wurde das Tagungsportal fertig.

Das Tagungsportal unterscheidet sich von seinen Inhalten deutlich vom tekom-WebPortal, da es im Grunde genommen eine Online-Realisierung des Tagungsprogramms mit einigen Zusatzinformationen darstellt.

> **Martin Schober:** Das Tagungsportal ist aus technischer Sicht vergleichbar mit dem Webportal. Es gab aber zusätzlich Anforderungen, um für Besucher die Möglichkeit zu schaffen, sich ein eigenes Tagungsprogramm individuell zusammen zu stellen oder sich über die Referenten und Aussteller der Tagung zu informieren. Das Tagungsportal bietet auch alle Formulare für die Anmeldung von Referenten, Teilnehmern und Ausstellern.[422]

---

[422] Schober, Martin: Interview, geführt von Fritz, Michael (tekom-Archiv, Interviews, Ordner 1). Stuttgart: 2005.

4.5.1 Struktur des Tagungsportals

Da in das Tagungsportal keine Dienste des WebForums eingebunden wurden, entfiel die oben dargestellte Notwendigkeit, Frames zu verwenden. So konnten die einzelnen Seiten eleganter gestaltet werden und entsprachen so eher den allgemeinen Anforderungen an die Nutzbarkeit von Webseiten.

Der visuelle Rahmen des Tagungsportals ähnelt dem des tekom-WebPortals sehr. Die linke obere Ecke wird vom tekom-Logo bestimmt, daneben dominiert das Werbebanner.

Darunter, am linken Rand des Bildschirms, befindet sich das Navigationsmenü, das auf die verschiedenen Unterseiten des Tagungsportals verweist.



Bild 62: Die Startseite des Tagungsportals

- **Startseite** – Diese Seite enthält eine Begrüßung der potenziellen Tagungsteilnehmer und eine Vielzahl an Argumenten, warum man an der Tagung teilnehmen sollte. Im Vorfeld der Tagung sind hier die ersten Informationen über die Tagung zu lesen.

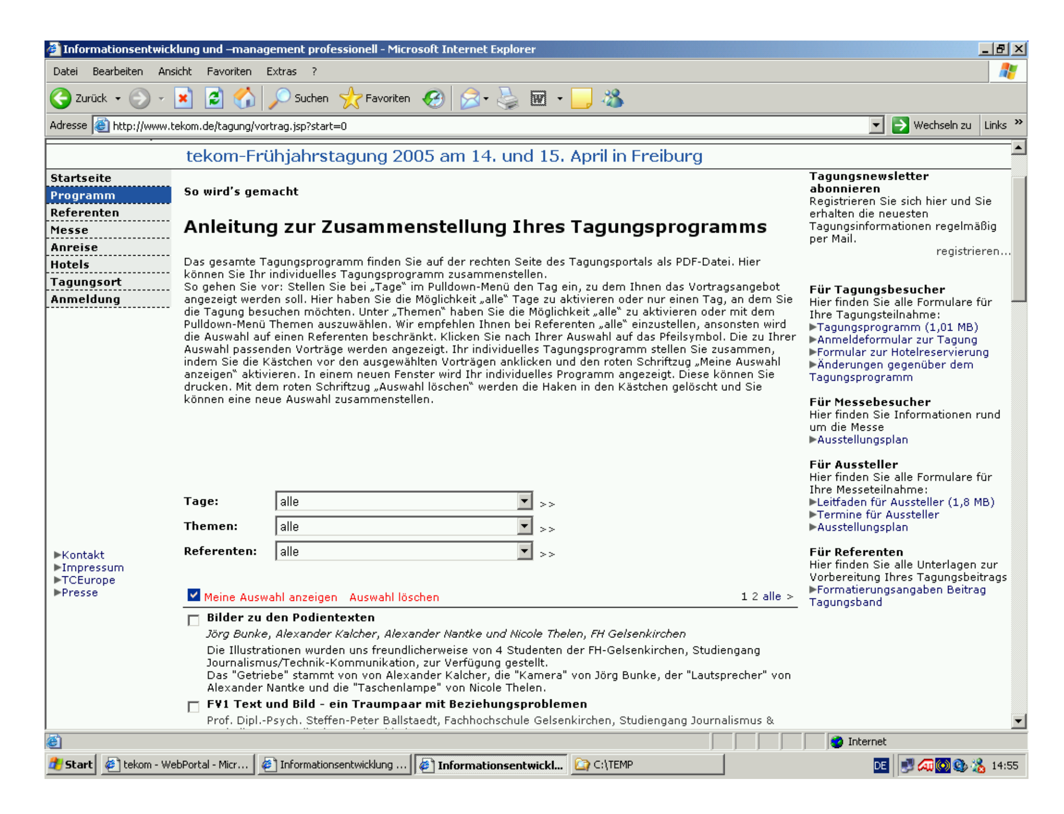


Bild 63: Die Programmseite des Tagungsportals

- **Programm** – Diese Seite bietet einen umfassenden Überblick über das Programm der aktuellen Tagung. Die Seite wird komplett aus den Datenbanken generiert. In der ersten Ansicht erscheint das volle Programm, es werden immer die Ankündigungen von zehn Vorträgen gezeigt. Um die nächsten zehn zu betrachten, müssen die Besucher über kleine Sprungmarken „weiterblättern".

Um die Ansicht zu verfeinern, befinden sich am Kopf des Anzeigebereichs drei Pull-Down-Menüs. Mit diesen kann man Selektionen vornehmen, und zwar nach Tagen, Themengebieten und Referenten. Die Vorauswahl dieser drei Pull-down-Menüs lässt sich kombinieren, so dass sich ein Besucher z. B. alle Vorträge eines bestimmten Referenten an einem bestimmten Tag oder alle Vorträge an einem Tag zu einem bestimmten Themenkomplex anzeigen lassen kann.

Links oben neben jeder Programmankündigung befindet sich ein Kästchen zum Anklicken, um die Auswahl einzelner Vorträge zu erleichtern. Über den Ankündigungen befindet sich der Button „Meine Auswahl anzeigen". Wird dieser angeklickt, öffnet sich ein eigenes Fenster, in dem alle vorher durch Anklicken ausgewählten Vorträge zu sehen sind. Dieses Fenster kann über einen Button dann ausgedruckt werden, was – wenn diese Möglichkeiten geschickt genutzt werden – als individuelles Tagungsprogramm genutzt werden kann.

Der über der Ankündigung angegebene Name des Referenten kann ebenfalls angeklickt werden. Dann öffnet sich wiederum ein eigenes Fenster mit der Kurzvita des Referenten und, falls vorhanden, mit Bild. Diese Kurzvita lässt sich ebenfalls ausdrucken. So kann sich ein Tagungsteilnehmer für die von ihm besuchten Vorträge die Vitae der jeweiligen Referenten individuell ausdrucken.

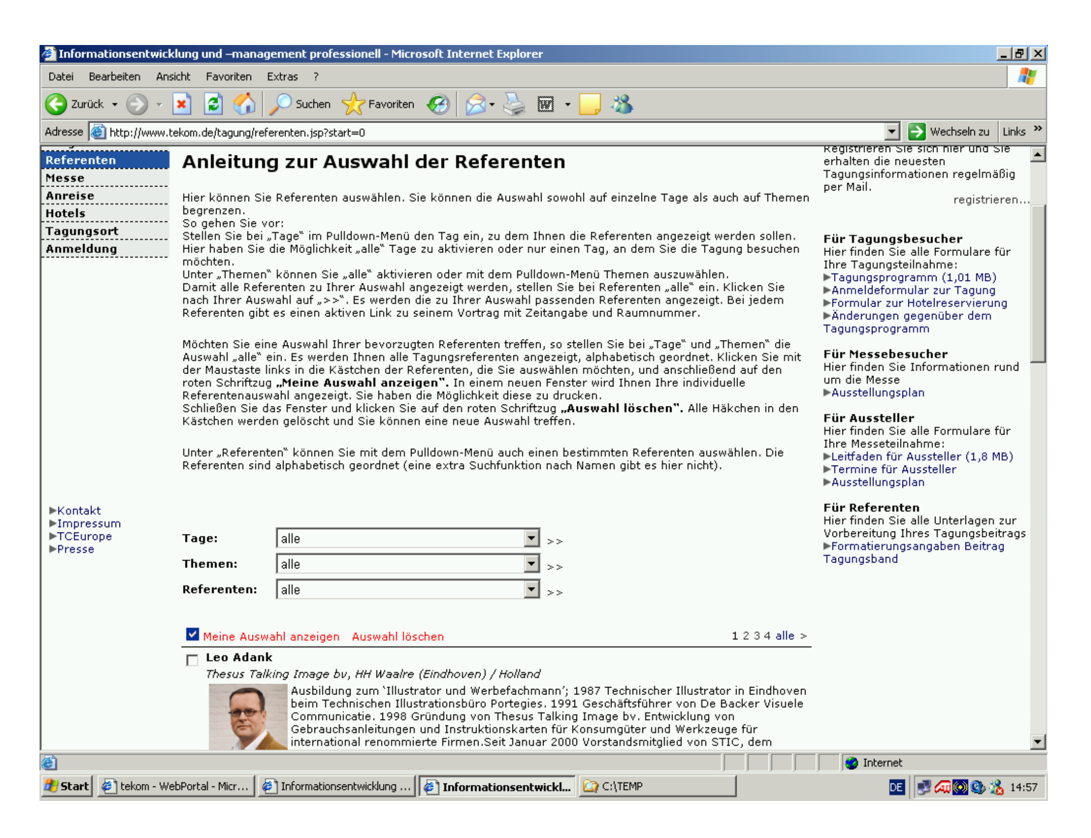


Bild 64: Die Referentenseite des Tagungsportals

- **Referenten** – Diese Seite bietet eine ähnliche Architektur. Es werden zunächst alle Referenten der Tagung aufgelistet, falls vorhanden, mit Bild. Dann kann die Anzeige über die Pull-Down-Menüs nach Tagen, Themen und Referenten variiert werden und durch Anklicken der Kästchen eine Zusammenstellung der ausgewählten Referenten in einem separaten Fenster zur Anzeige gebracht werden. Dieses kann ebenfalls als individuelle Referentenübersicht ausgedruckt werden, die ein Tagungsbesucher, z. B. parallel zu seinem individuellen Programm, mit sich führen kann.

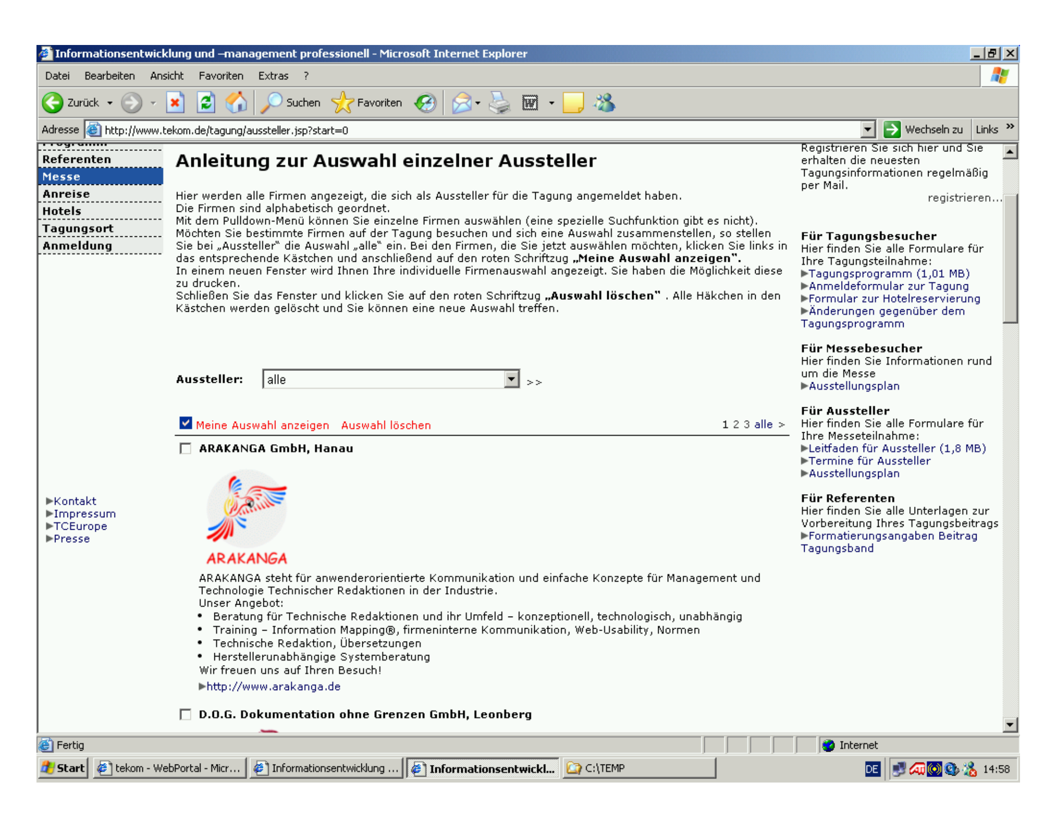


Bild 65: Die Messeseite des Tagungsportals

- **Messe** – Diese Seite zeigt mit Hilfe der gleichen Mechanismen wie die vorigen Seiten die Standankündigungen der Aussteller an.

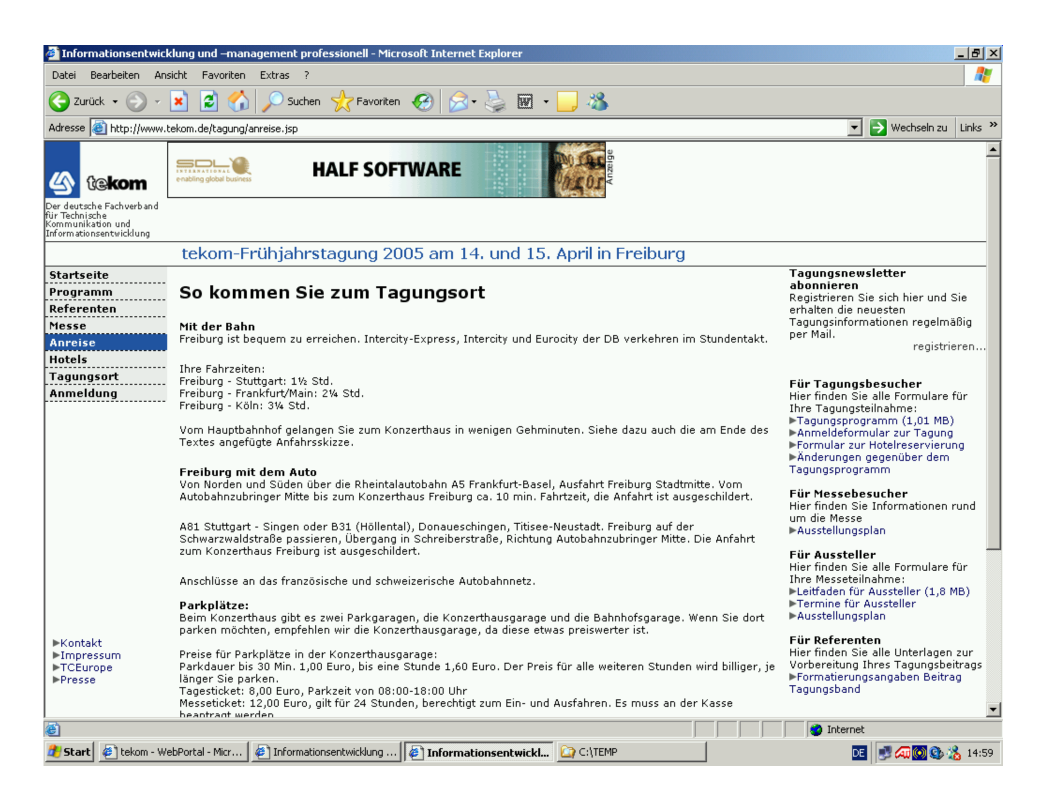


Bild 66: Die Anreiseseite des Tagungsportals

- **Anreise** – Hier finden Besucher eine Anfahrtsbeschreibung zum Tagungsort und zu den Veranstaltungsräumen.

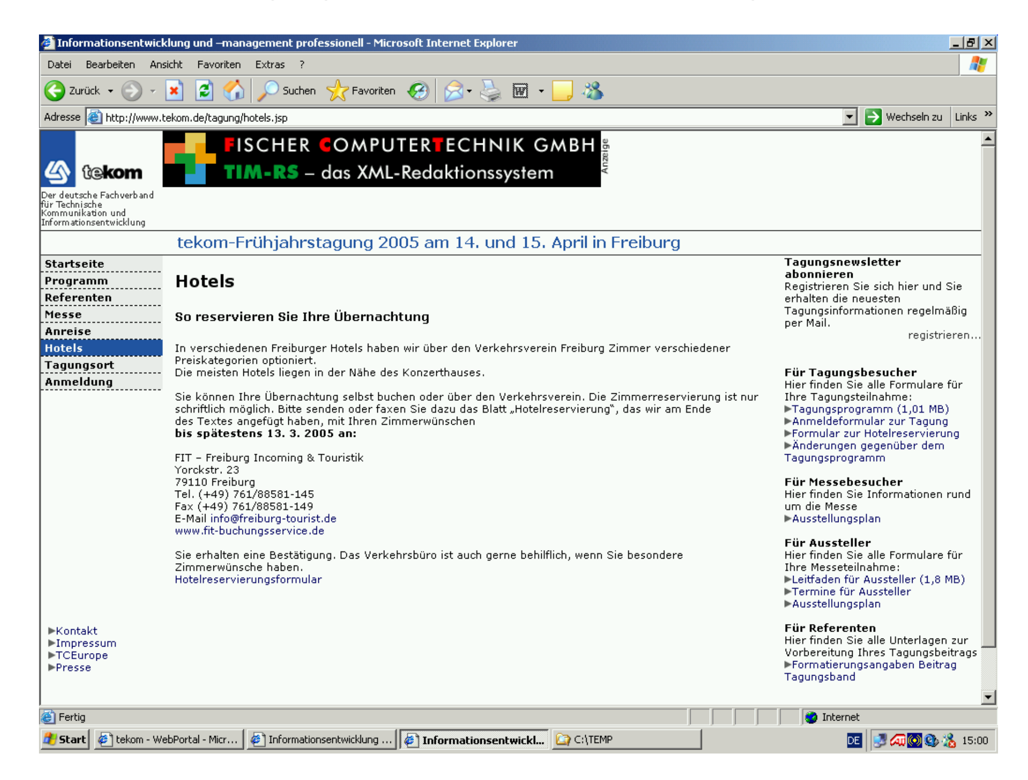


Bild 67: Die Hotelseite des Tagungsportals

- **Hotels** – Hier sind alle relevanten Informationen über zu buchende Hotels zusammengestellt.

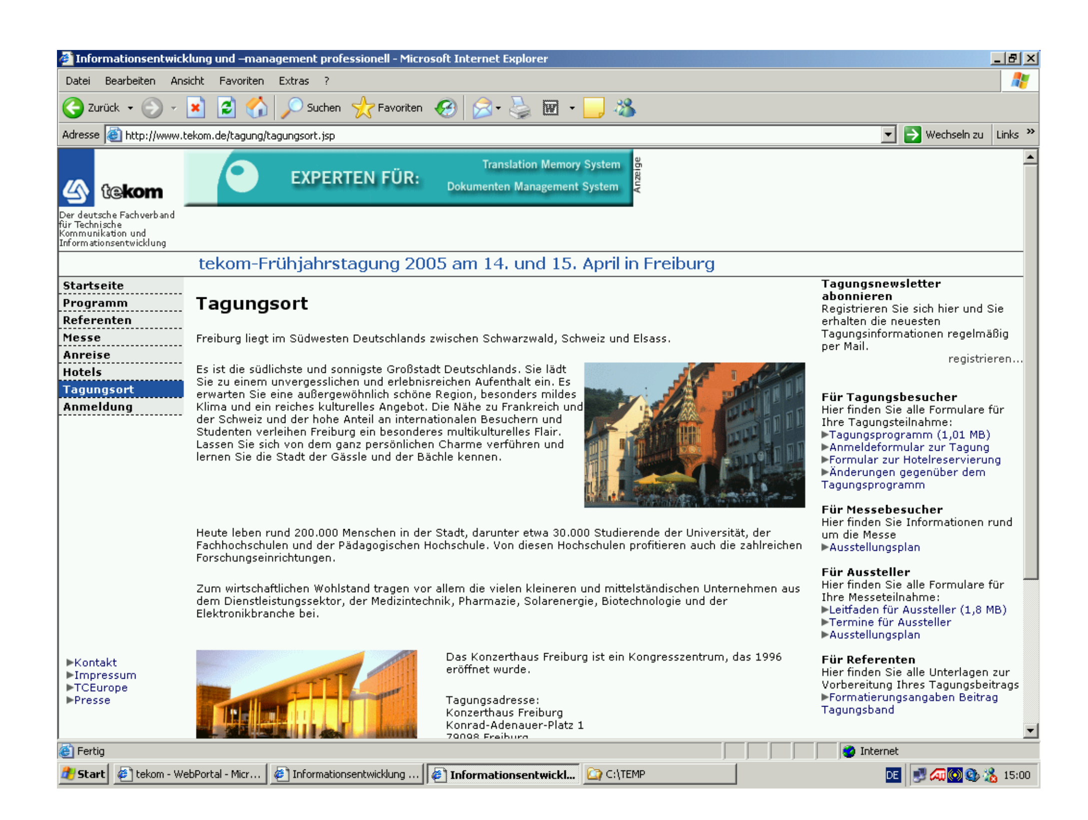


Bild 68: Die touristische Seite des Tagungsportals

- **Tagungsort** – Diese Seite bringt einen Überblick über die touristischen Attraktionen des Tagungsortes und Möglichkeiten der Freizeitgestaltung außerhalb des Tagungsprogramms.
- **Anmeldung** – Hier erhalten Besucher die benötigten Informationen, wie sie sich zur Tagung anmelden können. Eine Online-Anmeldung ist derzeit noch nicht möglich.

Gegenüber, am rechten Rand des Bildschirms, befindet sich wiederum die Serviceleiste, wie schon beim tekom-WebPortal. Die Serviceleiste präsentiert von oben nach unten:

- ein Bestellformular für den Tagungs-Newsletter,
- herunterladbare Dokumente für Tagungsteilnehmer, wie z. B. Anmeldeformular und Hotelliste,
- herunterladbare Dokumente für Referenten, wie z. B. die Anleitung zum Verfassen von Beiträgen für den Tagung-sband,
- herunterladbare Dokumente für Aussteller, wie z. B. das Anmeldeformular für Ausstellungsstände.

Die Menüpunkte Kontakt, Impressum, TCeurope und Presse befinden sich im Weißraum unter dem Navigationsmenü und am Fußende einer jeden Seite.

Gleich welche Seiten über die verschiedenen Menüpunkte aufgerufen werden, immer erscheint die Anzeige im mittleren Anzeigebereich des Bildschirms. Die Menüs und die Inhalte der Serviceleiste bleiben für alle Seiten gleich.

4.5.2 Wechsel der Sprach- und Länderversionen

Eine Möglichkeit, die Sprach- und Länderversionen des Tagungsportals zu ändern, gibt es nicht.

Lediglich für die Jahrestagung gibt es eine englische Sprachvariante, die unter dem Etikett „European Information Development Conference (EIDC)“ läuft. Es handelt sich dabei eigentlich nur um eine Zusammenfassung aller englischsprachigen Vorträge in einer englischen Variante des Tagungsportals.

Die EIDC kann über ein anklickbares Logo im rechten, oberen Kopfbereich des Tagungsportals aufgerufen werden. Zurück kommen die Besucher ebenfalls über ein anklickbares Logo.

Die Auswahl-, Anzeige- und Ausdruckmechanismen für das Programm, die Referenten und die Messe funktionieren, wie bereits beschrieben, auch für die Seiten der EIDC.

4.6 Das Pflegemodul

Eine besonders schwierige Aufgabe war, eine Umgebung zu schaffen, mit deren Hilfe die Dokumente in das Content Management-System eingecheckt und verwaltet werden konnten.

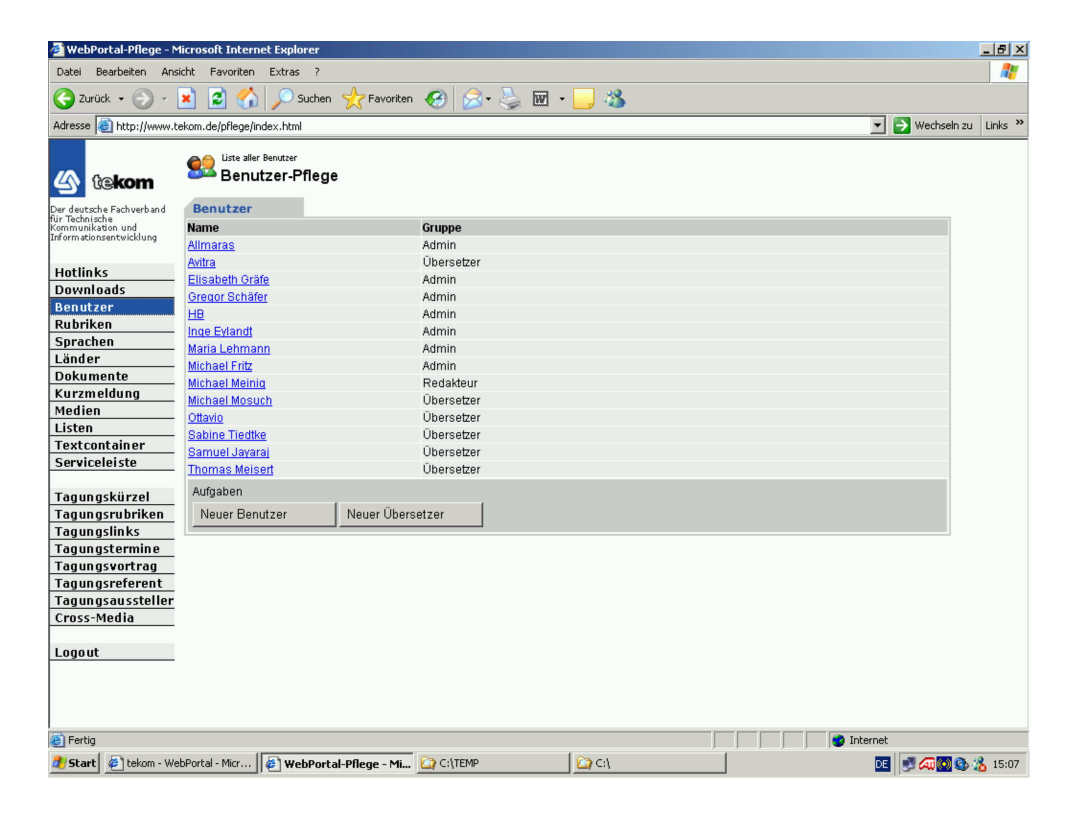


Bild 69: Die Startseite des Pflegemoduls

Das Pflegemodul steht ausschließlich berechtigten Personen mit Administratorrechten zur Verfügung. Hierbei wird unterschieden zwischen:

- **Admins** – Diese haben Rechte für alle Aktivitäten, die das Pflegemodul zulässt.
- **Redakteure** – Diese dürfen nur Dokumente einchecken und Veröffentlichungsdaten (Metadaten) eingeben, nicht aber übergreifende Funktionen aufrufen, die z. B. zu Umstrukturierungen der Anzeige durch den Portalmanager führen.

- **Übersetzer** – Diese dürfen nur Übersetzungen bereits bestehender Artikel einchecken, aber an den Veröffentlichungsdaten (Metadaten) nichts ändern.

Die Berechtigungen werden von den Admins vergeben. Die Berechtigten melden sich beim Pflegemodul über das Web an und führen alle Arbeiten im Browser aus. Dadurch ist es ihnen möglich, von allen beliebigen Orten aus redaktionell am Portal mitzuwirken oder Übersetzungen einzuchecken:

- **Hotlinks** – Hier können die Links eingegeben werden, die auf der Serviceleiste unter der Überschrift „Aktuelle Links“ erscheinen.
- **Downloads** – Hier können Dokumente und auf diese verweisende Links eingegeben werden, die im linken Frame unter dem Zielgruppenmenü erscheinen.
- **Nutzer** – Hier können die Administratoren weitere Nutzer anlegen. Bei den Übersetzern werden auch die Sprachpaare eingegeben, für die diese zuständig sind. Dies macht es beim Einchecken von Artikeln leichter, die richtigen Übersetzer einzugeben, die dann in den Übersetzungsworkflow eingebunden werden.
- **Rubriken** – Hier wird festgelegt, in welchen „Rubriken“ (Zielgruppenseiten, Fachthemenseiten oder Tagungsrubriken) Dokumente publiziert werden sollen. Die hier festgelegten Rubriken erscheinen beim Einchecken von Dokumenten in den entsprechenden Pull-down-Menüs.
- **Sprachen** – Hier wird definiert, welche Sprachen das Portal „kennen“ soll und mit welchem ISO-Kürzel die Sprache geführt wird. Unter diesem Menüpunkt werden auch die String-Dateien im CSV-Format herunter- und auf den Server geladen, in denen die jeweiligen Übersetzungen für das Framework (Titel, Menübezeichnungen, Links etc.) gespei-

chert sind. Der Portalmanager greift beim Generieren der HTML-Seiten auf diese Sprachdateien zu, um die jeweils richtigen Strings zu finden.

- **Länder** – Unter diesem Punkt werden die Länder festgelegt, für die das Portal Landesversionen vorhalten soll. Jedem Land werden auch zwei Sprachen zugeordnet, als erste Sprache in der Regel die Landessprache, als zweite Sprache die Ersatzsprache, die der Portalmanager anzeigen soll, wenn ein Dokument nicht in der primären Sprache vorliegt.

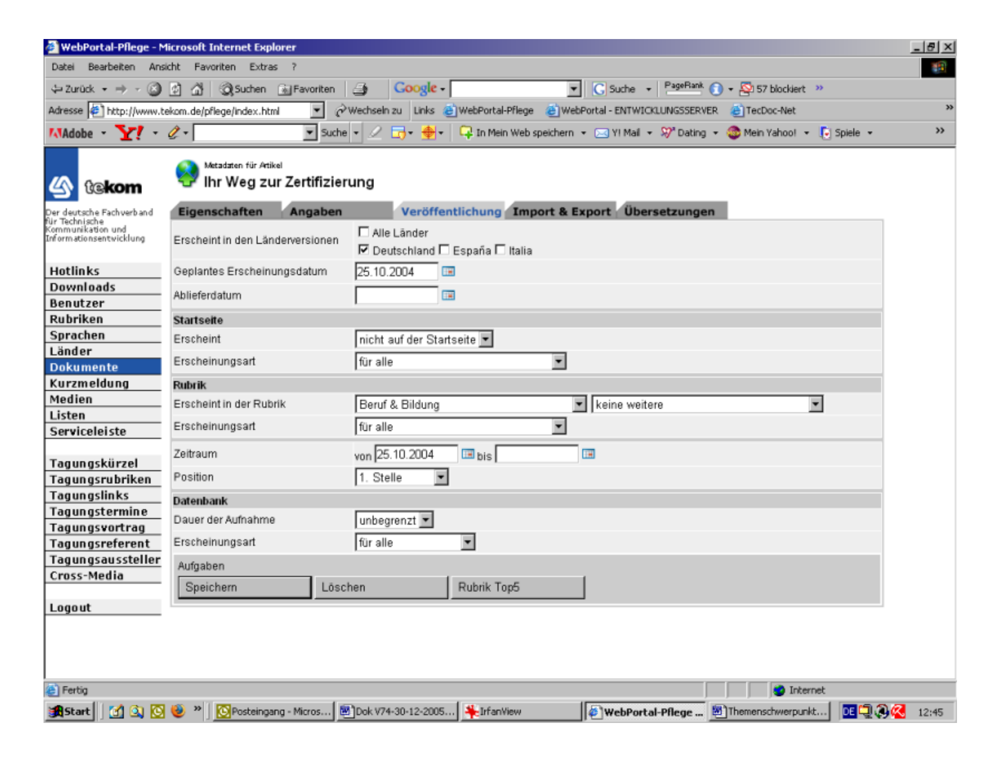


Bild 70: Die Eingabe von Metadaten zu den Dokumenten

- **Dokumente** – Nach Aufruf dieses Menüpunktes können komplette Dokumente „eingecheckt“ werden, wie Passagiere eines Flugzeuges. Dafür sind eine Vielzahl an Metadaten nötig, die festlegen, wie der „Passagier“ heißt, um was für einen Typ von Dokument es sich handelt, in welcher Sprache

es vorliegt, von wann bis wann es in welcher Rubrik erscheinen soll, ob es dann gelöscht oder in der Datenbank gehalten wird etc.

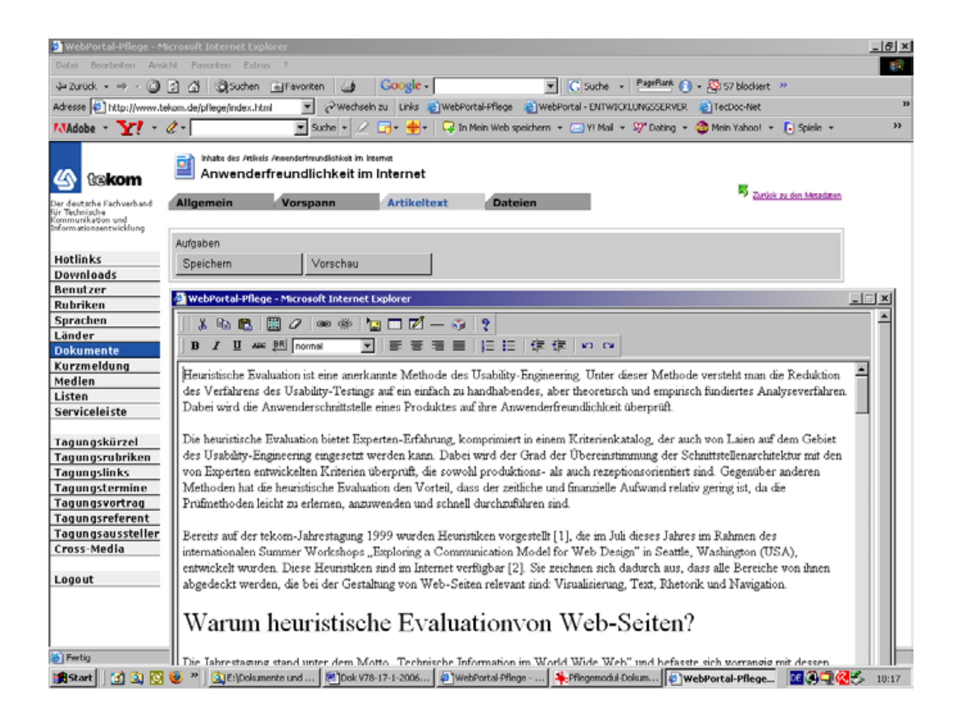


Bild 71: Die Eingabe der Dokumente im DHTML-Editor

Dann wird der Vorspann und der Haupttext eingegeben. Dies geschieht in einem DHTML-Editor, der gewisse Formatierungen und das Positionieren von Bildern und Links zulässt.

- **Kurzmeldungen** – Für die Kurzmeldungen gilt im Prinzip das gleiche wie für Dokumente, nur sind Kurzmeldungen, wie das Wort schon sagt, kurze Meldungen, die dann auch nicht im mittleren Anzeigebereich, sondern auf der Serviceleiste erscheinen.
- **Medien** – Unter diesem Punkt können Dateien, wie z. B. Bilder oder PDF-Dokumente, auf den Server hochgeladen werden, die dann aus Texten heraus oder über eingegebene Links aufgerufen und zur Anzeige gebracht werden können.

- **Listen** – Hier können in Listenform die Eingaben heruntergeladen werden, die Besucher des Portals machen, wenn sie sich per Formular als Empfänger des Newsletters anmelden oder schriftliches Informationsmaterial bei der tekom bestellen. Diese Listen dienen den Mitarbeitern der tekom-Geschäftsstelle dann dazu, die Angaben entsprechend in der EDV zu verarbeiten und den Informationsfluss sicherzustellen.
- **Textcontainer** – Hier können kleine Text-Bild Einheiten in HTML eingegeben werden, die auf der Serviceleiste erscheinen sollen.
- **Serviceleiste** – Unter diesem Menüpunkt wird für jede Rubrik einzeln festgelegt, welche Textcontainer in welcher Reihenfolge erscheinen sollen. Eine Mehrfachverwendung von Textcontainern ist hiermit gegeben. Um ein Erscheinen in verschiedenen Sprachvarianten zu ermöglichen, müssen die Textcontainer jeweils einzeln in den erwünschten Sprachen auf den Server hochgeladen werden.

Die folgenden Menüpunkte des Pflegemoduls wurden speziell für die Verwaltung des Tagungsportals eingerichtet:

- **Tagungskürzel** – Hier werden die Bezeichnungen der Tagungen zusammen mit dem jeweiligen Kürzel, das für diese Tagung stehen soll, eingegeben. Außerdem wird festgelegt, welche die aktuelle Tagung ist, die im Tagungsportal angezeigt werden soll. Diese Auswahl hat umfassende Folgen für die Darstellung des Tagungsportals – von der Titelzeile (z. B. „tekom-Jahrestagung 2004 am 10.-12. November in Wiesbaden“) bis hin zur Anzeige des richtigen Programms, der richtigen Referenten, der richtigen Aussteller etc..

- **Tagungsrubriken** – Diese Rubriken erscheinen auf der Seite mit den Vorträgen in einem Pull-Down-Menü. So können Besucher des Tagungsportals eine Vorauswahl treffen, welche Vorträge angezeigt werden sollen, wenn sich die Besucher nur für bestimmte Themengebiete interessieren.
- **Tagungslinks** – Hier werden Links eingegeben, die auf hochgeladene Dokumente verweisen. Diese Links werden im Tagungsportal auf der Serviceleiste dann den Gruppen „Tagungsteilnehmer", „Referenten" und „Aussteller" zugeordnet, die dann jeweils Dokumente zur Anmeldung oder Hotelbuchung, Hinweise zur Erstellung von Beiträgen zum Tagungsband oder Formulare zur Buchung eines Ausstellungsstandes und zur Bestellung von benötigten Standmöbeln oder sonstigen Dienstleistungen herunterladen können.
- **Tagungstermine** – Hier können kritische Termine eingegeben werden, die alle Tagungsteilnehmer kennen sollten, z. B. Termine für den Anmeldeschluss, für die Einreichung von Papieren oder das Ende der Frühbucherphase.
- **Tagungsvortrag** – Hier werden die Ankündigungstexte eingecheckt, die für die einzelnen Vorträge im Portal und später auch im gedruckten Programm erscheinen sollen. Des Weiteren werden auch die Angaben zu Ort und Zeit der Vorträge eingegeben, die den Besuchern des Tagungsportals die Planung ihres Tagungsbesuches erleichtern sollen.
- **Tagungsreferent** – Hier werden die Angaben zu den Tagungsreferenten erfasst und die Bilder der Referenten eingecheckt. Auf diese Angaben kann auch zurückgegriffen werden, wenn den Vorträgen Referenten zugewiesen werden sollen. Dadurch ist es dann im Tagungsportal möglich, von

Referenten zu Vorträgen und von Vorträgen zu Referenten zu „springen“.

- **Tagungsaussteller** – Hier werden die Namen der Ausstellerfirmen und die Ankündigungstexte für die Aussteller in das System eingegeben.
- **Cross-Media** – In diesem Modul können für die aktuelle Tagung die Inhalte der Vortragsankündigungen, der Referentenvitae und der Ausstellerankündigungen in Textdateien ausgegeben werden, die dann von den Layoutern des gedruckten Programms im DTP weiter verarbeitet werden.

Um die Arbeit der Redakteure zu erleichtern, wurde das System durch einen Freigabe- und Übersetzungsworkflow ergänzt.

Beim Einchecken eines Artikels oder einer Meldung in der Ausgangssprache wird jeweils festgelegt, ob ein Gegenleser und/oder ein Freigeber für dieses Dokument erforderlich ist. Die jeweilige Person kann per Pull-Down-Menü aus der Gesamtheit aller dem System bekannten Nutzer ausgewählt werden. Diese Personen erhalten dann eine Mitteilung per E-Mail, damit sie die Freigaben durchführen können. Diese geschieht dadurch, dass sich diese Personen online beim Pflegemodul anmelden und über den entsprechenden Menüpunkt zu dem Dokument gelangen. Dort sind dann entsprechende Buttons vorzufinden, durch deren Anklicken die Freigabe erfolgt.

Ähnlich funktioniert der Workflow für die Übersetzung. Wurde vom Redakteur festgelegt, dass ein Dokument in eine bestimmte Sprache zu übersetzen sei, muss der Redakteur auch die jeweiligen Übersetzer festlegen. Es kann pro Sprache auch mehrere Übersetzer geben, die gewählt werden können – je nach fachlicher Spezialisierung – z. B. auf rechtliche oder auf technische Themen. Die Übersetzer werden dann per

E-Mail benachrichtigt, können sich den ausgangssprachlichen Text online herunterladen und, nach erfolgter Übersetzung, den übersetzten Text wiederum über den Browser in das System eingeben. Eine anschließende Freigabe durch einen Korrekturleser zur Qualitätskontrolle ist möglich.

5 Erfahrungen und Ausblick

In den folgenden Absätzen wird über erste Erfahrungen mit dem neuen WebPortal berichtet und ein Ausblick auf die weitere Zukunft gegeben.

5.1 Erste Erfahrungen

Das neue tekom-WebPortal ging Anfang Mai 2005 online. Seither gab es noch eine ganze Reihe technischer Schwierigkeiten zu beseitigen, die sich trotz aller Tests erst im Betrieb mit Tausenden von Besuchern herausstellten. Dabei waren einige Widerstände von bisherigen Nutzern der Seite zu überwinden, die sich auf die neue flachere Seitenstruktur umstellen mussten.

Umstellungsschwierigkeiten mit den bisherigen Nutzern der alten tekom-Seiten

Die bisherigen Nutzer der Seiten, vorwiegend tekom-Mitglieder, hatten sich über die Jahre an Inhalte und Form der Webseiten gewöhnt. Entsprechend groß war bei einigen von ihnen die Abneigung, sich an das neue WebPortal zu gewöhnen, das ein völlig neues Aussehen hatte und eine völlig andere Navigation bot.

Während der Einführung wurden deshalb einige Änderungen an der Positionierung von Inhalten vorgenommen, um deren Auffinden zu erleichtern. So wurde ein eigener Button „WebForum für tekom-Mitglieder“ entwickelt, damit die Mitglieder den Zugang zu diesen Diensten leichter finden konnten. Im Bereich „Aus der tekom“ wurde versucht, alle Inhalte, die die Mitglieder vorher auf den alten Webseiten nutzten, zu konzentrieren.

Diese Maßnahmen verliefen erfolgreich, so dass die Mitglieder keine Probleme mehr mit dem Auffinden gewohnter Inhalte hatten.

Probleme der Besucher mit ihren Browsern

Nachhaltig schwierig gestalten sich Probleme mit Besuchern, bei denen die Einstellung ihrer Webbrowser oder die Parameter anderer von ihnen verwendeter Software, wie z. B. von „Proxies“ und „Firewalls“, es verhin-

dern, dass das Portal korrekt angezeigt werden kann. Diese Anzeigeprobleme werden dadurch verursacht, dass für eine korrekte Darstellung des Portals die Frames des Portals bei jedem Aufruf komplett neu geladen werden müssen. Verhindert nun eine Einstellung im Browser das Neuladen von bereits betrachteten Seiten, oder sind Seiten durch eine Firewall oder einen Proxyserver bereits zwischengespeichert, kann es dazu kommen, dass veraltete oder die falschen Frame-Inhalte zur Anzeige kommen.

Diese Probleme können nur durch eine korrekte Einstellung der Browser etc. vermieden werden, was aber einigen Anwendern schwer fällt, da sie mit der von ihnen genutzten Software-Konfiguration nicht umgehen können.

Derzeit können diese Probleme nur durch eine intensive Beratung der Anwender per Mail oder Telefon aufgefangen werden. Für die Zukunft muss aber technische Abhilfe geschaffen werden, um die entstehenden Kosten zu vermeiden.

Für die Serviceleiste fehlt eine interaktivere Möglichkeit der Gestaltung

Der rechte Frame, die sogenannte Serviceleiste, soll immer wieder wechselnde Themen und Hinweise auf Dienste darstellen. In der gegenwärtigen Programmierung ist dies aber nur sehr schwer durch die eigentlich dafür vorgesehenen Redakteure möglich, da dafür teilweise Programmierkenntnisse (in php) erforderlich sind. Deshalb ist momentan für die Änderungen in diesem Frame die Mithilfe der Programmierer erforderlich.

Um die in diesem Zusammenhang entstehenden Kosten in Zukunft zu vermeiden, muss ein Weg gefunden werden, wie der Frame leichter editiert werden kann.

Das Pflegemodul ist noch sehr umständlich zu bedienen

Das sogenannte Pflegemodul stellt dem Redakteur oder der Redakteurin des Portals eine Umgebung zur Verfügung, mit der die technischen Parameter des Portals eingestellt und Artikel eingecheckt werden können.

Letzteres geschieht durch die Eingabe von Metadaten, das Einkopieren von Artikeln und deren visueller Gestaltung mittels eines DHTML-Moduls. Dieses Modul wurde ausgewählt, weil es als Open-Source kostenfrei eingesetzt werden kann.

In der Praxis ergab sich nun aber, dass es auf Grund von problematischem Quellcode öfter zu Abstürzen kommt und teilweise auch Artikel doppelt in der Datenbank abgespeichert wurden.

Die aktuelle Abhilfe für diese Probleme besteht in häufigem Abspeichern bei der Eingabe und in der Vermeidung bestimmter Arbeitsschrittfolgen, die erfahrungsgemäß zu diesen Problemen führten.

Für die Zukunft muss ein Weg gefunden werden, die Fehler aus diesem Modul zu beseitigen.

Der Redaktionsplan

Um die inhaltliche und äußere Gestalt des Portals festzulegen, bedarf es natürlich nicht nur der rein technischen Überarbeitung. Es fehlt noch ein Redaktionsleitfaden, der die Prinzipien der inhaltlichen Gestaltung festlegt und ein Redaktionsplan, der dann die Grundlage für die fortlaufende inhaltliche Arbeit am Portal sein soll.

5.2 Wünsche für die Weiterentwicklung

Aus den geschilderten Erfahrungen ergeben sich Wünsche nach Änderungen, die für die nächste Version des Portals in naher Zukunft umgesetzt werden sollen. Diese Wünsche umfassen Verbesserungen und Ergänzungen aufgrund der bisher gesammelten Erfahrungen ebenso wie neue Module, die das WebPortal noch attraktiver machen können.

5.2.1 Verbesserungswünsche

Die folgenden Verbesserungswünsche ergeben sich aus den bereits gesammelten Erfahrungen mit funktionalen Mängeln des Web-Portals.

Vereinheitlichung der technischen Basis

Wie bereits beschrieben, verwenden das WebPortal und das WebForum unterschiedliche Datenbanken zum Speichern der jeweiligen Inhalte, nämlich „MySQL" und „MS SQL Server". Das System sollte vereinheitlicht werden, um die Performanz zu erhöhen, die Sicherheit zu steigern und den Wartungsaufwand zu minimieren. Es wird zu prüfen sein, welche der beiden Datenbanken besser geeignet ist, diese Kriterien zu erfüllen.

Die Vereinheitlichung der Datenbanken wiederum ist eine Voraussetzung für die vollständige Integration des WebForums in die neue Systemarchitektur des WebPortals. Bisher wurde das WebForum, das serverseitig mit „JavaApplets" läuft, in eigenen Fenstern zur Anzeige gebracht. Für die Nutzer sehr störend ist, dass für die Platzierung der aufrufenden Module bisher die Verwendung von separaten Frames nötig ist, aus denen heraus diese Fenster aufgerufen werden können. Hier wird eine Lösung zu suchen sein, die eine Darstellung der Seiten ohne Frames ermöglicht, aber möglichst den vorhandenen Quelltext des WebForums weiter nutzt, um die Kosten einer gänzlichen Neuprogrammierung zu vermeiden.

Die verwendeten Programmiersprachen könnten hier möglicherweise auch noch einige Schwierigkeiten bereiten. Notfalls müssen die einzelnen Module des WebForums statt mit „Velocity" durch üblichere Java-Klassen neu programmiert werden, um die Integration in das Portal zu ermöglichen. Abgesehen von der Integrationsproblematik wäre es auf Dauer grundsätzlich wünschenswert, nur noch eine einzige Programmiertechnik für das gesamte Portal zu verwenden.

Beseitigung technischer Mängel

Abgesehen von der grundlegenden Infrastruktur weist auch die Ausführung des jetzigen Portals einige Mängel auf, die beseitigt werden müssen.

Besonders gravierend ist, dass es immer noch Darstellungsprobleme für einige Nutzer gibt, die, wie beschrieben, offensichtlich damit zusammenhängen, dass die von diesen benutzten Browser, Firewalls oder Proxy-Server Teilelemente der Portalseiten zwischenspeichern und es beim erneuten Aufruf der Seiten zur unvollständigen oder nicht aktualisierten Darstellung von Elementen kommt.

Für eine verbesserte Administration der Inhalte des Portals müssen die bis jetzt noch häufig vorkommenden Abstürze des DHTML-Editors beseitigt werden. Bevor nicht sichergestellt ist, dass das Pflegemodul problemlos zu nutzen ist, wird eine Einbindung dezentraler Redakteure, z. B. zur Pflege von spezifischen Landesseiten, faktisch nicht möglich sein.

Verbesserung der Navigation

Aufgrund der bisherigen Rückmeldungen durch Nutzer sollte die Darstellung der Navigationsmenüs optimiert werden. Einige Ansatzpunkte sind:

- Das Fachthemen-Menü sollte anders strukturiert werden, damit es sich optisch besser von dem darüber liegenden Werbebanner unterscheidet.
- Die aktuellen Links sollten aus der Serviceleiste genommen und eindeutiger den Links zugeordnet werden.
- Für die Positionierung des Tagungs-Buttons sollte eine bessere Lösung gefunden werden, so dass den Nutzern klarer ersichtlich wird, dass sie durch Anklicken zum Tagungsportal wechseln können.

Verbesserung der Administration

Abgesehen von den technischen Problemen mit der Stabilität des DHTML-Editors ist auch eine Optimierung des Pflegemoduls unter Nutzbarkeitsgesichtspunkten zu überlegen.

Ein wichtiger Punkt wäre dabei, zu einer flexibleren Editierbarkeit der Serviceleiste zu kommen. Bisher können die dort angezeigten Elemente im Prinzip nur mit Hilfe der Programmierer verändert werden, z. B. die Platzierung von Beratungsmodulen oder von Texten. Hier wäre zu prüfen, ob für die Serviceleiste nicht einfach auch das Editieren mittels des (dann hoffentlich stabilen) DHTML-Editors möglich wäre.

5.2.2 Optimierungsschritte

Neben der Beseitigung von funktionalen Mängeln ergeben sich aus den bisherigen Erfahrungen auch Wünsche für Optimierungen des bisherigen inhaltlichen Konzeptes.

Verbesserungen des WebForums

Bei einer nächsten Version des WebPortals sollte darüber nachgedacht werden, erste Optimierungen an einzelnen Modulen des WebForums vorzunehmen. Hier wären zwei Themen in Angriff zu nehmen.

Bisher wurde im WebForum Expertenrat in der Form angeboten, dass ein Experte auf Fragen der Mitglieder direkt antwortete. Dies macht besonders Sinn für die Beratung in Rechtsfragen, wo die verlässliche Autorität des Beratenden grundsätzlich erforderlich ist. Wie sich in der letzten Zeit aber gezeigt hat, sind bei den Foren, die sich mit den verschiedenen Software-Tools beschäftigen, die Experten teilweise überfordert, all die Fälle zu testen und zu beurteilen, die an sie herangetragen werden. Deshalb erscheint es sinnvoll, über das Konzept der Expertenforen nachzudenken und möglicherweise bei einer nächsten Version des Portals den teilweisen Umbau der Expertenforen in moderierte Diskussionsgruppen in Angriff zu nehmen.

Des Weiteren sollte eine Neugestaltung der Regionalgruppenseiten im WebForum bedacht werden. In letzter Zeit ist die Menge an regionalen Informationen leider zurückgegangen, was möglicherweise mit einer nicht ausreichend attraktiven Eingabe und Darstellung von Meldungen zu erklären ist. Verbesserungen könnten die Regionalgruppenleitungen motivieren, mehr Informationen über ihre regionale Arbeit an die Öffentlichkeit zu geben und damit die Attraktivität des Verbandes im WebPortal zu erhöhen.

Weitere Optimierung für Suchmaschinen

In einer nächsten Version des WebPortals sollte auch versucht werden, die Optimierung in Hinsicht auf Suchmaschinen weiter voranzutreiben.

Hierzu käme möglicherweise in Frage, in die kleinen ausgelagerten Dateien mit den Redirects jeweils eine umfassende Liste von Metadaten einzugeben, die dem jeweiligen Themengebiet zuzuordnen sind, zu dem die Datei inhaltlich gehört.

Des Weiteren wäre zu prüfen, ob für bestimmte Schlüsselbegriffe der Technischen Kommunikation eine Anzahl von URLs erworben werden sollten, über die in ähnlicher Weise durch Redirects mehr Zugriffe auf das Portal erzeugt werden können. Möglicherweise könnten dazu statische Seiten für jedes Stichwort zum Einsatz kommen, die dann wiederum mit der URL korrespondieren.

Es sind weitere Vorgehensweisen zu prüfen, um die Trefferquote zu erhöhen, wozu auch Maßnahmen gehören könnten, die nicht programmiertechnischer Art sind, z. B. Marketingaktionen mit dem Ziel, mehr Links, vor allem auch aus dem Ausland, auf das Portal zu generieren.

5.2.3 Entwicklung neuer Funktionalitäten

Inzwischen sind eine Vielzahl von Wünschen nach komplett neuen Modulen bzw. Funktionalitäten für das WebPortal entstanden, die für eine neue Version geprüft werden sollten:

- eine interaktive, von Experten des Verbandes gepflegte Normenliste, in der Mitglieder für ihre jeweiligen Branchen und Anwendungsszenarios recherchieren können, welche Normen zu beachten sind,
- ein „Wiki“, mit dessen Hilfe die Mitglieder ein Wörterbuch der Technischen Kommunikation kollaborativ erstellen können,
- ein „Wiki“ mit „Best Practises“ für Entscheidungsträger aus der Industrie,
- ein Dokumentenshop, über den Mitglieder und Interessenten Dokumente der tekom kaufen und im PDF-Format zum Lesen und zum Ausdrucken herunterladen können,
- die Möglichkeit einer SSL-geschützten Online-Anmeldung zu den Tagungen,
- ein Bestellshop, über den alle sonstigen Bestellungen an die tekom gerichtet werden können und
- eine Börse, über die Freiberufler und Industrie zeitlich befristete Kontrakte anbieten können.

Angesichts der neuen Situation in Europa müsste überprüft werden, in welcher Weise das WebPortal dafür genutzt werden kann, Interessenten und Mitglieder in den neuen osteuropäischen Mitgliedsländern der EU zu werben. Dazu sollte ein Konzept erstellt werden, welche Inhalte und welche Transaktionen lokalisiert werden müssen und für welche es ausreichen würde, diese in englischer bzw. deutscher Sprache anzubieten. Möglicherweise müssten URLs für die entsprechenden Länder gekauft

werden und über diese Redirects auf entsprechend teilweise lokalisierte Seiten des WebPortals eingerichtet werden.

Auch in Hinsicht auf die Vermarktbarkeit der Werbebanner kann in einer nächsten Version noch einiges getan werden. Möglicherweise käme in Frage, den Firmen, die Banner schalten, weitere Platzierungen im Rahmen des WebPortals einzuräumen, z. B. in der Weise, dass diese Firmen auch in der Dienstleisterdatei eine Bannereinblendung erhalten, wenn ihre Firma in einer Trefferliste aufgeführt wird.

I. Biografien der Interviewten

Helga Allmaras

Jahrgang: 1944

Schulbildung: Abitur

Berufsausbildung/Studium: Schreinerlehre, danach Studium an der Fachhochschule Darmstadt

Ausgeübter Beruf: Innenarchitektin

Jetzige Tätigkeit: Tagungsorganisation bei der TC and more

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 20 Jahren

Besonderes: Erste bezahlte Mitarbeiterin in der tekom- Geschäftsstelle

Interview wurde geführt am 17. September 04 in Stuttgart von Michael Fritz

Brigitte Beuttenmüller

Jahrgang: 1943

Schulbildung: Abitur

Berufsausbildung/Studium: Dipl. Übers. (Univ.)

Ausgeübter Beruf: Technische Redakteurin/Redaktionsleiterin

Jetzige Tätigkeit: Betriebsleitung Dautel & Beuttenmüller – Badkultur

tekom-Mitglied seit: 1978

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 30 Jahren

Besonderes: Gründungsmitglied der tekom und Ehrenmitglied der tekom

Interview wurde geführt am 23. April 03 in Stuttgart von Michael Fritz

Wolfgang Buchholz

Jahrgang: 1951

Schulbildung: Hauptschulabschluss

Berufsausbildung/Studium: Schriftsetzer/fachkaufmännische Ausbildung

Ausgeübter Beruf: Technischer Redakteur

Jetzige Tätigkeit: Technischer Redakteur

tekom-Mitglied seit: 1978

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 32 Jahren

Besonderes: Gründungsmitglied der tekom und Ehrenmitglied der tekom

Interview wurde geführt am 23. April 03 in Stuttgart von Michael Fritz

Detlef Carstens

Jahrgang: 1943

Schulbildung: Mittlere Reife

Berufsausbildung/Studium: staatlich geprüfter Elektrotechniker

Ausgeübter Beruf: Technischer Redakteur

Jetzige Tätigkeit: Geschäftsführender Gesellschafter CARSTENS + PARTNER GmbH

tekom-Mitglied seit: 1981

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 30 Jahren

Interview wurde geführt am 3. Februar 04 in München von Claus Noack

Rudolf Franz

Jahrgang: 1938

Schulbildung: Mittlere Reife/Fachhochschulreife

Studium/Berufsausbildung: Industriemeister, Techniker, Betriebswirt

Ausgeübter Beruf: Ingenieur für Oberflächentechnik und Umwelttechnik

Jetzige Tätigkeit: Selbständig seit 1985 im Anlagenbau, Bereich Oberflächentechnik Umwelttechnik

tekom-Mitglied seit: 1979

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 26 Jahren

Besonderes: tekom Ehrenmitglied

Interview wurde geführt am 17. Januar 03 in Stuttgart von Michael Fritz

Carl-Heinz Gabriel

Jahrgang: 1937

Schulbildung: Mittlere Reife

Berufsausbildung/Studium: Starkstromelektriker, Dipl. Ing. (FH)

Ausgeübter Beruf: Fachgebietsleiter Management-Planung Logistik

Jetzige Tätigkeit: Pensionär

tekom-Mitglied seit: 1983

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 35 Jahren

Besonderes: tekom Ehrenmitglied

Interview wurde geführt am 14. November 03 in Hamburg von Michael Fritz

Wolfgang Gärtner

Jahrgang: 1939

Schulbildung: Mittlere Reife

Berufsausbildung/Studium: Nachrichteningenieur, Studium an der HTL

Ausgeübter Beruf: Technischer Redakteur

Jetzige Tätigkeit: Pensionär

tekom-Mitglied seit: 1981

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 20 Jahren

Interview wurde geführt am 23. März 03 in Nürnberg von Claus Noack

Michael Geidel

Jahrgang: 1946

Schulbildung: Mittlere Reife

Berufsausbildung/Studium: Radio- und Fernsehmeister/Nachrichtentechniker, Kommunikationswirt

Ausgeübter Beruf: Technischer Redakteur

Jetzige Tätigkeit: Fachbereichsleiter Technische Dokumentation

tekom-Mitglied seit: 1986

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 20 Jahren

Interview wurde geführt am 19. September 05 von Claus Noack

Herbert Herzke

Jahrgang: 1952

Schulbildung: Fachabitur

Berufsausbildung/Studium: Technischer Zeichner,

Dipl.-Ing. (FH) Maschinenbau

Ausgeübter Beruf: Geschäftsführer

Jetzige Tätigkeit: Geschäftsführender Gesellschafter tecteam GmbH

tekom-Mitglied seit: 1985

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 25 Jahren

Interview wurde geführt am 5. März 04 in Übersee am Chiemsee von Michael Fritz

Alexander von Obert

Jahrgang: 1954

Schulbildung: Abitur

Berufsausbildung/Studium: Dipl.-Ing. (Univ.) Elektrotechnik

Ausgeübter Beruf: Technischer Redakteur

Jetzige Tätigkeit: Selbständiger Technischer Redakteur im Bereich IT, Telekommunikation und Elektronik

tekom-Mitglied seit: 1983

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 20 Jahren

Interview wurde geführt am 6. März 03 in München von Claus Noack

Gregor Michael Schäfer

Jahrgang: 1967

Schulbildung: Abitur

Berufsausbildung/Studium: Fotograf, Redakteur

Ausgeübter Beruf: Redakteur

Jetzige Tätigkeit: Redakteur

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 9 Jahren

Interview wurde geführt am 6. September 05 in München von Claus Noack

Prof. Martin Schober

Jahrgang: 1961

Schulbildung: Abitur

Berufsausbildung/Studium: Dipl.-Ing. Maschinenbau

Ausgeübter Beruf: Geschäftsführer und Professor

Jetzige Tätigkeit: Professor an der Hochschule Karlsruhe und Geschäftsführer von cedar, Ing.-Büro Prof. Schober

tekom-Mitglied seit: 2000

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 10 Jahren

Interview wurde geführt am 9.September 05 in Stuttgart von Michael Fritz

Siegfried Siegel

Jahrgang: 1962

Schulbildung: Abitur

Berufsausbildung/Studium: Radio- und Fernsehtechniker, Technischer Redakteur

Ausgeübter Beruf: Leiter Systemtechnik bei CARSTENS + PARTNER

Jetzige Tätigkeit: Beratung, Software-Entwicklung

tekom-Mitglied seit: 1987

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 20 Jahren

Interview wurde geführt am 2. August 05 in München von Claus Noack

Dr. Hans Springer

Jahrgang: 1929

Schulbildung: Abitur

Berufsausbildung/Studium: Studium der Physik (Univ.)

Promotion: Angewandte Physik

Ausgeübter Beruf: Direktor der Schule für Rundfunktechnik (SRT) in Nürnberg

Jetzige Tätigkeit: Pensionär

tekom-Mitglied seit: 1980

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 20 Jahren

Besonderes: Träger des Verdienstkreuzes 1. Klasse des Verdienstordens der Bundesrepublik Deutschland

Interview wurde geführt am 23. März 03 in Scheinfeld von Claus Noack

Dr. Marita Tjarks-Sobhani

Jahrgang: 1948

Schulbildung: Abitur

Berufsausbildung/Studium: Einzelhandelskauffrau, Studium der Germanistik, Anglistik und Pädagogik an der Universität Hamburg

Promotion: Sprachwissenschaftlich

Jetzige Tätigkeit: Selbständige Kommunikationsberaterin und -Trainerin

tekom-Mitglied seit: 1980

Erfahrung in der Technischen Kommunikation seit: ca. 20 Jahren
Besonderes: Lehrbeauftragte am Sprachen- und Dolmetscher-Institut München

Interview wurde geführt am 23. Mai 03 in München von Claus Noack

II. Literaturverzeichnis

Badras, Lahira Catherine: „Bedienungsanleitungen im Wandel“. Eine explorative Studie über vier Jahrzehnte am Beispiel von Bedienungsanleitungen elektrischer Herde der Firma Neff, in: Geschichte, Zukunft, Kommunikation. Untersuchungen zur europäischen Medienforschung. Hrsg. v. Barbara von der Lühe, Reinhold Viehoff und Helmut Schanze. Münster, Hamburg, Berlin, London: Lit, 2005.

Bartsch, Christian: Die Verständlichkeit von Software-Hilfesystemen – Eine sprachwissenschaftliche Analyse am Beispiel Microsoft Word 2000. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2002. (= tekom Hochschulschriften, Band 6).

Bauer, Carl-Otto: Rechtliche Anforderungen an Benutzerinformationen. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2000. (= tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 2).

Bock, Gabriele (Hrsg.): Weiterbildung zum Technikautor. 1. Internationales Symposium zur Technikdokumentation Berlin und Gotha 1992. Frankfurt am Main: Peter Lang, 1994. (= Technical Writing. Beiträge zur Technikdokumentation in Forschung, Ausbildung und Industrie. Band 3).

Bosse, Anneke: Der Umgang mit Fachausdrücken in Betriebsanleitungen für Personenkraftwagen. Lübeck: Schmidt-Römhild, 1999. (= tekom Hochschulschriften, Band 2).

Çap, Müslüm: Maschinelle Übersetzung auf dem Prüfstand. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2003. (= tekom Hochschulschriften, Band 8).

Edelmann, Anja: Hypertextbasierte Softwaredokumentation. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2003. (= tekom Hochschulschriften, Band 7).

Geyer, Ralf: Evaluation von Gebrauchsanleitungen – Testverfahren und ihre Anwendung. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2000. (= tekom Hochschulschriften, Band 4).

Hennig, Jörg und Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit von technischer Dokumentation. Lübeck: Schmidt-

Römhild, 1999. (= tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 1).

Hennig, Jörg und Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): Qualitätssicherung von technischer Dokumentation. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2000. (= tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 3).

Hennig, Jörg und Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): Informations- und Wissensmanagement für technische Dokumentation. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2001. (= tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 4).

Hennig, Jörg und Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): Lokalisierung von technischer Dokumentation. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2002. (= tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 6).

Hennig, Jörg und Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): Technical Communication – international. Today and in the Future. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2005. (= tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 9).

Hennig, Jörg und Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): Technische Kommunikation – international. Stand und Perspektiven. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2004. (= tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 8).

Hennig, Jörg und Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): Visualisierung in der technischen Dokumentation. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2003. (= tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 7).

Knopp, Sandra: Aufbau, Gestaltung und Struktur bei Online-Hilfesystemen. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2000. (= tekom Hochschulschriften, Band 3).

Kühn, Cornelia: Handlungsorientierte Gestaltung von Bedienungsanleitungen. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2004. (= tekom Hochschulschriften, Band 10).

Pieper, Sven: Funktion und Profession Technischer Redakteure. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2004. (= tekom Hochschulschriften, Band 11).

Riegel, Martin : Technische Kurzanleitungen – Eine Entwicklungsmethodik zur nutzergerechten Gestaltung. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2001. (= tekom Hochschulschriften, Band 5).

Schweibenz, Werner: Computerterminologie als Benutzerbarriere. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2004. (= tekom Hochschulschriften, Band 9).

Schwender, Clemens (Hrsg.): Zur Geschichte der Gebrauchsanleitung. Theorien – Methoden – Fakten. Frankfurt am Main: Peter Lang, 1999. (= Technical Writing. Beiträge zur Technikdokumentation in Forschung, Ausbildung und Industrie, Band 5).

Schwender, Clemens, Dittmar, Jakob und Prengel, Hans (Hrsg.): Abbild – Modell – Simulation. Frankfurt am Main: Peter Lang, 2005. (= Technical Writing. Beiträge zur Technikdokumentation in Forschung, Ausbildung und Industrie, Band 6).

Schwender, Clemens: „Früher haben wir die Anleitungen nebenbei gemacht ...“. Ansätze zu einer Oral History der Technischen Dokumentation. Frankfurt am Main: Peter Lang, 1993. (= Technical Writing. Beiträge zur Technikdokumentation in Forschung, Ausbildung und Industrie, Band 2).

Stadtfeld, Peter: Didaktische Kriterien zur Strukturierung von Bedienungsanleitungen. Lübeck: Schmidt-Römhild, 1999. (= tekom Hochschulschriften, Band 1).

tekom: 1978-1988 – tekom – Eine Auswahl von Artikeln aus 10 Jahre tekom-nachrichten. Stuttgart: tekom, 1988.

tekom: Aus- und Weiterbildungsangebote für Technische Redakteure, 1. Ausgabe Frühjahr 1989. Stuttgart: tekom, 1989.

tekom: Dienstleistungsangebote der Selbständigen in der tekom. Stuttgart: tekom, 1990.

tekom: Online-Dokumentation. Manuskripte der gleichnamigen Fachtagung vom 27.-28. September 1990. Stuttgart: tekom, 1990.

tekom: tekom-Rahmencurriculum. Stuttgart: tekom, 1993.

tekom: tekom-Mitglieder-Service: Leistungspaket. Neue Angebote für tekom-Mitglieder. Stuttgart: tekom, 1994.

tekom: CI-Handbuch. Stuttgart: tekom, 1994.

tekom: Sachverständige. Informations- und Merkblatt. Sachverständigen-verordnung. Antrag auf Ernennung. Gebührenordnung. Stuttgart: tekom, 1995.

tekom: tekom-Richtlinie. Technische Dokumentation beurteilen. Stuttgart: tekom, 1995.

tekom: tekom-Verbraucherbroschüre. Stuttgart: tekom, 1997.

tekom: Studienführer. Technische Kommunikation und Dokumentation. Studiengänge und Studienangebote an Hochschulen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Stuttgart: tekom, 1997.

tekom: Rechts- und Normenpraxis, Loseblattwerk. Stuttgart: tekom, 1998.

tekom: tekom muster-agb. Allgemeine Geschäftsbedingungen. Muster-AGB für Technische Redakteure. Stuttgart: tekom, 1998.

tekom: Ergebnisse der Studie. Technische Dokumentation – Ermittlung der Potentiale im Produktlebenszyklus. Stuttgart: tekom, 1998.

tekom: Kurzfassung Studie: Erfolgsfaktor technischer Dokumentation. Stuttgart: tekom, 1998.

tekom: Normen, Standards und Richtlinien für die Technische Redaktion. Stuttgart: tekom, 1998.

tekom: Brussels Colloquium. User-friedly Product Information. Stuttgart: tekom, 2001.

tekom: Leitfaden Betriebsanleitungen. Stuttgart: tekom, 2001.

tekom: Brussels Colloquium. User-friedly Product Information. Barrier-free Access to Technical Information. Stuttgart: tekom, 2002.

tekom: Stand und Perspektiven der Technischen Dokumentation. Tabellenband. Stuttgart: tekom, 2002.

tekom: Stand und Perspektiven der Technischen Dokumentation. Zahlen und Fakten 2002. Stuttgart: tekom, 2002.

tekom: Richtlinie zur Erstellung von Sicherheitshinweisen in Betriebsanleitungen. Stuttgart: tekom, 2005.

von der Lühe, Barbara: Die Musik war unsere Rettung! Die deutschsprachigen Gründungsmitglieder des Palestine Orchestra. Tübingen: Mohr Siebeck, 1998. (= Schriftenreihe wissenschaftlicher Abhandlungen des Leo Baeck Instituts, Band 58).

WEKA: TD, Technische Dokumentation, Loseblattwerk. Augsburg: Weka-Verlag, 2002.

Wohlgemuth, Hans Hermann: BBiG Berufsbildungsgesetz. Kommentar für die Praxis 2., überarbeitete und erweiterte Auflage. Berlin: Bund-Verlag, 1995.

Zima, Stefan: Kommunikation in der Technik – Motortechnik und Sprache. Lübeck: Schmidt-Römhild, 2002. (= tekom Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 5).

III. Abbildungsverzeichnis

IV. Fachwortverzeichnis

Account

Ein Nutzerkonto (englisch user account) bezeichnet im IT-Bereich einen Zugang zu einem IT-System. Üblicherweise muss man sich vor dem Zugriff mit einem Nutzernamen und Passwort authentifizieren.

Einem Nutzerkonto können häufig (je nach Aufgabe) verschiedene Privilegien zugeordnet werden, zum Beispiel Zugriffsrechte.

Bei vielen Computersystemen gibt es ein besonders privilegiertes Nutzerkonto, das nur zur Administration gedacht ist:

- Administrator bei Windows
- Supervisor bei Novells Netzwerkbetriebssystem NetWare
- root bei Unix-artigen Betriebssystemen.[423]

Chat

Chat (von engl. to chat, plaudern) ist die Bezeichnung für die innerhalb des Internet weit verbreitete Art der direkten Unterhaltung zwischen zwei oder mehreren Personen in Echtzeit. Es ist eine Art Computerkonferenz, die meist allerdings ohne Bilder auskommen muss. Stattdessen gebrauchen Teilnehmer, die zusammen chatten, daher neben dem geschriebenen Wort auch Ersatzbilder (Avatare, Emoticons).

Oft wird in themenbezogenen Chaträumen gechattet. Fast immer besteht auch die Möglichkeit, zu zweit in einen privaten Chatraum zu wechseln, um Gespräche unter vier Augen führen zu können.

Es gibt jedoch auch Software-Hersteller, die Chat-Programme anbieten, welche den Austausch von Audio- und Video-Nachrichten ermöglichen.

---

[423] Artikel: „Account“, in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Account; heruntergeladen am 12.1.2004.

Dies gilt beispielsweise für die Software iChat des Herstellers Apple Computer.

Daneben existiert mit dem Protocol for Synchronous Conferencing ein weiter gefasster Ansatz, der unter anderem in der Lage sein soll, den derzeitigen Standard Internet Relay Chat in absehbarer Zeit zu ersetzen.

Um die Kommunikation in einem Chat zu vereinfachen und zu beschleunigen, hat sich ein Chatslang (siehe Netzjargon) etabliert, der vor allem aus Abkürzungen und Emoticons, auch als Smilies bekannt, besteht.

Zu beachten ist auch die Chatiquette. Das sind Regeln für die Umgangsformen in einem Chat. Das Internet ist zwar anonym, gewisse Umgangsregeln sollte man aber doch einhalten - genauso wie im realen Leben, sowie die Sicherheit beim Chatten.

Allgemeine Regeln für die Umgangsformen im Internet nennt man Netiquette.[424]

Communities

Eine Community (engl. community, Gemeinschaft) ist eine Gruppe von Personen, die gemeinsames Wissen entwickeln, Erfahrungen teilen und dabei eine eigene Identität aufbauen. Communities profitieren von dem Grundsatz, dass alle Teilnehmer zum Erfolg beitragen, indem sie ihr Wissen einbringen.

Communitys existieren in unterschiedlichen Ausprägungen, u. a. Online-Community, face-to-face Community.[425]

---

[424] Artikel: „Chat“, in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Chat; heruntergeladen am 12.1.2004.

[425] Artikel: „Communities“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Community; heruntergeladen am 12.1.2005.

Community of Practises

Bei Communities of Practice oder CoPs (etwa: praxisbezogene Gemeinschaften) handelt es sich um ein Schlagwort für „vernetzte" Arbeitsgemeinschaften, die einem gemeinsamen Interessengebiet arbeiten und dieses weiterentwickeln. Es handelt sich bei diesem Ausdruck um typischen Management-Hype, der auf der Idee des Einsatzes ungenutzter „Synergieeffekte" basiert. Üblicherweise findet man in diesem Zusammenhang auch knowledge champions erwähnt, d. h. Spezialisten, die der Diskussion innerhalb der CoPs Substanz verleihen sollen.[426]

Compuserve

Compuserve wurde im Jahr 1969 in Ohio/USA als erster Online-Dienst gegründet.

Compuserve war der erste Dienst, der Nutzern von PCs E-Mail-Dienste anbot. Der E-Mail-Dienst von CompuServe startete im Jahr 1979. Eine weitere grundlegende Neuerung war 1980 der Echtzeit-Chat, angeboten unter dem Namen CB-Simulator.

Seit 1991 können auch deutsche Nutzer den Dienst nutzen. 1998 ging Compuserve in AOL Europe auf.[427]

Computervirus

In der Fachsprache ist ein Computervirus eine nichtselbständige Programmroutine, die sich selbst reproduziert, indem sie sich an andere Computerprogramme oder Bereiche des Betriebssystems anhängt und,

---

[426] Artikel: „Practices“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Community of practices; heruntergeladen am 12.1.2004.

[427] Artikel: „Compuserve“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/CompuServe; heruntergeladen am 3.1.2004.

einmal gestartet, vom Anwender nicht kontrollierbare Manipulationen an selbigen vornimmt.

Umgangssprachlich hat der Begriff Computervirus eine breitere Bedeutung: Er wird sowohl für Computerviren in der fachsprachlichen Bedeutung als auch für Computerwürmer und Trojanische Pferde benutzt.

Die Idee zu Computerviren leitete sich von dem biologischen Vorbild der Viren ab und gab ihnen ihren Namen. Durch Computerviren kommt es auf einem Computer häufig zur Veränderung oder Verlust von Daten und Programmen sowie zu Störungen des regulären Betriebs.[428]

Content Management System

Ein Content-Management-System (CMS) ist ein Anwendungsprogramm, das gemeinschaftliche Erstellung und Bearbeitung von Text- und Multimedia-Dokumenten (Content) ermöglicht und organisiert.

Content-Management-Systeme unterscheiden sich von Portal-Systemen und Web-Content-Management-Systemen, die vor allem die Aufgabe haben, das Zusammenspiel zwischen den Benutzern und der Website zu steuern.

Der Benutzer sollte das System auch ohne Programmierkenntnisse bedienen können, ebenso sollte er das System auch ohne Kenntnis von HTML bzw. XML benutzen können.

Besonderen Wert wird auch auf eine medienneutrale Datenhaltung gelegt. So sollte ein Inhalt auf Wunsch beispielsweise als PDF oder als HTML-Dokument abrufbar sein können, indem die Formate zur Laufzeit aus der Datenbank generiert werden. Auch Barrierefreiheit sollte vom System unterstützt werden.

---

[428] Artikel: „Computervirus“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Computervirus; heruntergeladen am 3.1.2004.

Je nach Anwendung kann auch eine Rechteverwaltung von Bedeutung sein.[429]

Cross Media Publishing

Cross Media bezeichnet die Verbindung unterschiedlicher Medien. Offline, Online oder Mobile Marketing Aktionen gehen Hand in Hand. In Folge dessen bieten Cross Media Werbebotschaften weit mehr Intensität und erhöhen den Wiedererkennungswert. Zusätzlich steigt dank der Mehrfachwertung einmal erstellter Inhalte die Effizienz einzelner Maßnahmen.[430]

Datex-P

Inzwischen veralteter Kommunikationsdienst der Telekom.[431]

Disclaimer

Der Begriff Disclaimer stammt ursprünglich vom englischen to disclaim, „abstreiten", „in Abrede stellen".

Im Internet wird er als terminus technicus für einen Haftungsausschluss verwendet. Dabei kommen Disclaimer vorwiegend in E-Mails und auf Homepages vor.[432]

DTD

---

[429] Artikel: „Content Management System“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Content_Management_System; heruntergeladen am 3.1.2005.

[430] Artikel: „Cross Media Publishing” in: conceptbakery. http://www.conceptbakery.com/deutsche_site/guerilla-marketing-glossar/cross-media.htm; heruntergeladen am 29.4.2004.

[431] Artikel: „Datex-P“ in: Horn. http://www.torsten-horn.de/glossar/GlossarD.htm; heruntergeladen am 29.4.2004.

[432] Artikel: „Disclaimer“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Disclaimer; heruntergeladen am 12.1.2004.

Abkürzung für "Document-Type-Definition". Jedes dem SGML-Standard entsprechende Dokument gehört einem bestimmtem Typ an. Ein Dokumenttyp hat eine eindeutige hierarchische Struktur und einen festgelegten Satz an zur Verfügung stehenden Tags. Die Deklaration von Struktur und Tags wird in der DTD vorgenommen. Mit der DTD wird also die Syntax und Semantik der Auszeichnungssprache für diesen Dokumenttyp festgelegt. Dadurch entfällt die Notwendigkeit, für jede neue Auszeichnungssprache einen neuen Interpreter schreiben zu müssen.[433]

DTP

DTP ist die Abkürzung für Desktop-Publishing, was soviel wie „Publizieren vom Schreibtisch aus" bedeutet. Der Begriff entstammt dem Vergleich zu den herkömmlichen Technologien zur Printmedien- bzw. Druckvorlagen-erstellung, die meist in mehreren aufeinander-folgenden fotografischen Arbeitsschritten erfolgte.[434]

DHTML

DHTML bedeutet Dynamic HTML und ist ein in der Webautorenpraxis verwendeter Begriff. Bezeichnet wird damit das Kombinieren der drei Techniken: HTML, JavaScript und CSS (Cascading Style Sheets).

Damit ist es möglich, Webseiten herzustellen, die dynamische Inhalte aufweisen, sei es, dass Menüs aufklappen, Texte aufgeblendet werden, Objekte sich bewegen oder ein Formular automatisch Berechnungen durchführt.

---

[433] Artikel: „DTD“ in: Archmatic. http://www.glossar.de/glossar/index.htm; heruntergeladen am 12.1.2004.

[434] Artikel: „DTP“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Desktop_Publishing; heruntergeladen am 4.1.2005.

Durch Hinzunahme der Datenauszeichnungssprache XML, der gleichzeitigen Spezifizierung des DOM (Document Object Model) durch das W3C sowie der Fähigkeiten moderner High-End-Browser gewinnt DHTML u. a. im Rahmen der HTML-Technologie einen entscheidenden Schub in Richtung Anzeigeoptimierung. Dynamik wird hier weniger im Sinne von bewegten Objekten zum technischen Aufpeppen von HTML verstanden – im Vordergrund steht die Nutzerorientierte, dabei server- und traffic-entlastende Optimierung der Datenanzeige.[435]

e-Learning

„E-Learning" ist ein neuer, manchmal nur modernistischer Begriff. Er spricht die informationstechnische Unterstützung von Lehr-/Lernprozessen in Unternehmen, bei außerbetrieblichen Trägern beruflicher Bildung, in Hochschulen und Schulen an. Er umfasst eine Reihe altbekannter, aber auch neuer Lernumgebungen. Dabei treten Lernumgebungen ausgesprochen vielgestaltig auf. Bei der Entwicklung der E-Learning-Strategie und der didaktischen Gestaltung von E-Learning sind heute die Schnittstellen zum Wissensmanagement, zum E-Management der Human Ressourcen (E-HRM) sowie zum E-Business zu arrangieren. Etwas metaphorisch könnte man sagen, dass sich diese Trends zu einer neuen Generation von E-Learning verdichten.[436]

---

435 Artikel: „DHTML“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Dynamic_HTML; heruntergeladen am 14.1.2005.

436 Artikel „e-Learning“ in: karl-wilbers. http://www.karl-wilbers.de/elearning.html; heruntergeladen am 29.9.2004.

Extranet

Ein Extranet beruht auf der gleichen Technik wie das Internet, kann jedoch nur von einer festgelegten Gruppe von Menschen genutzt werden. Extranets findet man zumeist bei großen Firmen, die ihren Kunden oder Geschäftspartnern aktuelle Informationen (Beschreibungen von Produkten, Preislisten) bereitstellen wollen, ohne dass diese Dokumente auch von der Konkurrenz eingesehen werden können.

Auch die Bundesregierung betreibt ein Extranet. Hier können angemeldete Journalisten Dokumente einsehen, die im Internet-Angebot nicht veröffentlicht werden. Der Zugang zu diesem Netz und auch die Datenübertragung erfolgt in der Regel „Secure" z. B. über Hypertext Transfer Protocol Secure (https).[437]

Fido-Net

Nichtkommerzielles, 1984 gegründetes, weltweites Mailbox-Netz. Das Netz wurde nach dem Hund des Entwicklers Tom Jennings benannt. Der Trend, Hunde als Namenspatrone für Mailbox-Netze zu verwenden, hat sich im Zerberus-Netz fortgesetzt. Eine Fido-Box ist in fast jeder Stadt zu finden, hat aber durch das INTERNET an Bedeutung verloren.[438]

Frame

englische Bezeichnung für „Rahmen". Eine WWW-Seite kann aus mehreren HTML-Seiten bestehen, die durch sichtbare oder unsichtbare Rahmen getrennt werden. Mit dem Frame-Befehl erzeugt man in HTML-Dokumenten eigenständige Fenster. Das bietet sich besonders dann an,

---

[437] Artikel: „Extranet“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Extranet; heruntergeladen am 13.1.2005.

[438] Artikel: „Fido-Net“ in: Archmatic. http://www.glossar.de/glossar/index.htm; heruntergeladen am 24.9.2004.

wenn man mehrere Unterseiten zu erstellen hat, von denen aus man kreuz und quer zu den anderen Unterseiten springen möchte, oder eine stabile Menüführung anstrebt. -Diese Seite besteht beispielsweise aus drei Frames - aus dem „Kopf" mit der Kopfzeile, dem „Body" mit diesem Text - dem so genannten „Content" und dem „Fuß" mit den Links zu anderen Seiten des Glossars.[439]

Freelance

Als Freelancer (engl. freelance Freiberufler, Freischaffender) bezeichnet man Personen, die als freier Mitarbeiter und zum größten Teil projektbezogen in oder für unterschiedliche Unternehmen arbeiten. Er kann entweder zeitbezogen oder ergebnisbezogen bezahlt werden. Ersteres wird in der Regel durch einen Dienstvertrag geregelt, letzteres durch einen Werkvertrag.

Das englische Wort "Freelancer" war im Mittelalter die Bezeichnung für jene Ritter, die als Söldner tätig waren und so ebenfalls projekt- oder zeitbezogen engagiert wurden (engl. lance Lanze).

Der Kontakt zwischen Auftraggeber und Freelancer kann insbesondere im Bereich der neuen Medien (Internet) auch typischerweise per E-Mail bzw. Telefon erfolgen. Sind beide Parteien zu den Details notwendigen Arbeiten übereingekommen, wird der Auftrag vom Freelancer innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens bearbeitet.

Als Freelancer hat man gewisse Vorteile (freie Zeiteinteilung, freier Arbeitsort, bei geschickter Verhandlung eine gute Marge). Dem stehen aber auch größere Verpflichtungen (Disziplin, gutes Zeitmanagement, Verantwortung, eigenes Tragen aller beruflichen Nebenkosten sowie Kosten für Sozialversicherungen) gegenüber.

---

439 Artikel: „Frame“ in: Archmatic. http://www.glossar.de/glossar/index.htm; heruntergeladen am 24.9.2004.

Der wichtigste positive Aspekt für einen Freelancer ist neben möglichen geldlichen Vorteilen auch die Abwechslung innerhalb der Projekte. Man setzt sich mit den Problemen innerhalb unterschiedlicher Firmen auseinander, arbeitet in Teams oder Projektgruppen mit einer anderen Arbeitskultur und gestaltet neuartige Lösungen.[440]

Frontend

Teilprogramm, das auf einem Client läuft. Zugehörig: Back-End.[441]

Fundraising

Fundraising (engl. fund = Kapital, to raise = beschaffen) ist ein Fachausdruck für das Beschaffungsmarketing einer nichtkommerziellen Organisation. Als Ablauf verstanden ist Fundraising die strategisch geplante Gewinnung von Geld, Sachwerten, Zeit und Wissen, mit denen gemeinwohlorientierte Zwecke verwirklicht werden sollen.

Kernaufgabe eines Fundraisers ist es, Beziehungen einer nichtkommerziellen Organisation zu möglichen Gebern von Geld, Sachwerten, Zeit und Wissen aufzubauen und zu pflegen. Daher verwendet ein Fundraiser Werkzeuge des Sozialmarketings, wie die Spendenakquise, die Sponsorengewinnung oder die 1:1-Kommunikation.[442]

---

[440] Artikel: „Freelance“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie http://de.wikipedia.org/wiki/Freelancer; heruntergeladen am 3.1.2005.

[441] Artikel: „Frontend“ in: @t-mix. http://www.at-mix.de/front_end.htm; heruntergeladen am 24.9.2004.

[442] Artikel: „Fund Raising“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Fundraising; heruntergeladen am 3.1.2005.

Gateway

Ein Gateway (Tor, Übergang) kann völlig verschiedene Netzwerksysteme miteinander verbinden, es kann alle sieben OSI-Schichten konvertieren. Firewalls sind häufig in Gateway-Rechnern implementiert (Security Gateway).[443]

Hacker

Der nicht allgemein klar definierte Begriff Hacker bezeichnet eine Person, die mit erheblichem Sachverstand mit Computern umgeht, üblicherweise einen Programmierer oder Netzwerkfachmann. Der Begriff ist stark mit Konnotationen behaftet, die – je nach Kontext und Zugehörigkeit oder Nichtzugehörigkeit seiner Nutzer zu verschiedenen Teilen der Fachwelt – stark positiv oder stark negativ sind. Im Allgemeinen Sprachgebrauch wird er unterschiedlich, meist aber fälschlich als kriminalisierende Bezeichnung verwendet. Die richtige Bezeichnung hierfür wäre Cracker.[444]

HMTL

Hypertext Markup Language. Ursprünglich vom CERN in der Schweiz entwickelte Beschreibungssprache (Formatierungsbefehle) für Web-Seiten mit Hyperlinks im Internet. Werden über das HTTP-Protokoll übertragen.[445]

---

443 Artikel: „Gateway" in: Horn. http://www.torsten-horn.de/glossar/GlossarD.htm; heruntergeladen am 24.9.2004.

444 Artikel: „Hacker" in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Hacker; heruntergeladen am 3.1.2005.

445 Artikel: „HMTL" in: Horn. http://www.torsten-horn.de/glossar/GlossarD.htm; heruntergeladen am 24.9.2004.

Homepage

Man unterscheidet beim Begriff Homepage (auch: Startseite, engl. „Heimseite") zwischen drei verschiedenen Bedeutungen: Die Startseite eines Browsers, die Startseite einer Webseite oder als Synonym für eine Webseite.[446]

Hotlinks

INTERNET-Adressenliste in Menüform.[447]

Hypertext

Als Hypertext bezeichnet man die nicht-lineare Organisation von heterogenen Objekten, deren netzartige Struktur durch logische Verbindungen (= Verweise, Links) zwischen atomisierten Wissenseinheiten (= Knoten, z. B. Texte oder Textteile) hergestellt wird (Verweis-Knoten-Konzept).

Die Begriffe Hypertext und Hypermedia werden meistens synonym benutzt; Hypertext betont dabei jedoch den textuellen Anteil, Hypermedia dagegen mehr den multimedialen.[448]

Inmarsat

Das Inmarsat-Satelliten-System besteht aus neun Satelliten. Diese befinden sich auf einer stationären Umlaufbahn. Das Inmarsat-System gibt

---

[446] Artikel: „Homepage“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Homepage; heruntergeladen am 31.3.2005.

[447] Artikel: „Hotlinks“ in: Archmatic. http://www.glossar.de/glossar/index.htm; heruntergeladen am 24.9.2004.

[448] Artikel: „Hypertext“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Hypertext; heruntergeladen am 3.12005.

es seit 1990 und wurde ursprünglich für den Einsatz auf hoher See entwickelt.[449]

Internet

Das Internet (Abkürzung für Interconnected Networks, auch: „Das Netz", „Web" oder „Weltnetz") ist ein weltweites Netzwerk einzelner voneinander unabhängiger Computer, die über ein System von Datenverbindungen miteinander gekoppelt sind.

Es dient der elektronischen Kommunikation und dem Austausch von Informationen. Jeder Rechner des Netzes kann dabei prinzipiell mit jedem anderen Rechner kommunizieren. Die Kommunikation der einzelnen Rechner erfolgt über eine Familie definierter Protokolle zum Datenaustausch, die im Wesentlichen über den TCP/IP-Protokollstapel beschrieben werden.

Umgangssprachlich wird häufig die Bezeichnung World Wide Web als Synonym für das „Internet" verwendet. Das World Wide Web ist jedoch nur eine von mehreren Anwendungen des Internets.[450]

Intralinks

Intralinks sind Links innerhalb eines Knotens.[451]

---

[449] Artikel: „Inmarsat" in: das Elko. http://www.elektronik-kompendium.de/sites/kom/0404271.htm; heruntergeladen am 24.9.2004.

[450] Artikel: „Internet" in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Internet; heruntergeladen am 13.1.2005.

[451] Artikel: „Intralinks" in: Schema. http://www.eds.schema.de/doku/html-deu/lex/begriff/intralin.htm; heruntergeladen am 24.9.2004.

Intranet

Ein Intranet ist ein Rechnernetzwerk, das auf den gleichen Techniken wie das Internet (TCP/IP, HTTP, HTML) basiert, jedoch nur von einer festgelegten Gruppe von Mitgliedern einer Organisation genutzt werden kann.

Für die IT-Infrastruktur bedeutet das den Einsatz von TCP/IP als Netzwerkprotokoll, der Internet-Dienste als Anwendungsbasis und von Webbrowsern als universelle Nutzeroberfläche.

Der Zugriff auf ein Intranet muss nicht räumlich begrenzt sein. Bei Unternehmen mit Standorten in verschiedenen Ländern können deshalb alle Mitarbeiter auf dasselbe Intranet zugreifen.

Eine andere Spielart sind Extranets.

Der Begriff „Intranet" wird oft unabhängig von seiner technischen Definition für die Zusammenfassung der betriebs- oder gemeinschaftsinternen Web-Kommunikation genutzt. Dazu können Fileserver, Webseiten, Chats oder Foren gehören. Im Idealfall werden hier sämtliche betriebsintern öffentlichen Informationen gesammelt und es entsteht ein leicht aktuell zu haltendes Netzwerk von Regeln, Absprachen, Verfahrens- und Ablaufanweisungen, Dokumenten und Formularen.[452]

IP-Adressen

IP-Adressen erlauben eine logische Adressierung von Computern in IP-Netzwerken (z. B. dem Internet). Ein Host besitzt dabei mindestens eine eindeutige IP-Adresse pro Netzwerkschnittstelle. IP-Adressen der IP

---

[452] Artikel: „Intranet“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Intranet; heruntergeladen am 13.1.2005.

Version 4 erscheinen normalerweise als Folgen von vier Zahlen, die durch einen Punkt getrennt werden, z. B. 192.168.0.34 oder 127.0.0.1.[453]

ISO

International Organization for Standardization (ISO) ist die internationale Vereinigung der Standardisierungsgremien von 148 Ländern; die ISO verabschiedet internationale Standards in allen technischen Bereichen (außer in Elektrik und Elektronik, für die die IEC zuständig ist), darunter technische (z. B. MP3 oder Telefonkarten), klassifikatorische (z. B. Ländercodes wie .de, .nl, .jp) und Verfahrensstandards (z. B. Qualitätsmanagement nach ISO 9000). Das Deutsche Institut für Normung e. V. (DIN) ist seit 1951 Mitglied der ISO. Die USA sind durch ANSI bei ISO vertreten.[454]

JAVA

Von der Firma Sun für das Internet entwickelte Programmiersprache, in der Anwendungen für dieses Netz geschrieben werden, auch interaktive Elemente von HTML-Seiten (siehe Java-Applets).

Java ist objektorientiert (s.a. Objektorientierung) und ähnelt C++.

Java benutzt dazu sogenannte Virtual Machines, die den Java-Code (Bytecode) in die entsprechende Maschinensprache übersetzen und zwar während der Laufzeit. Solche Virtual Machines sind z. B. Bestandteil vom Internet Browsern (Netscape, Microsoft Internet Explorer).

---

[453] Artikel: „IP-Adressen“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/IP-Adresse; heruntergeladen am 3.1.2005.

[454] Artikel: „ISO“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/International_Organization_for_Standardization; heruntergeladen am 3.1.2005.

Der wesentliche Vorteil von Java besteht darin, dass Java-Anwendungen auf jedem Rechner ablauffähig sind, der über eine entsprechende Laufzeitumgebung – die so genannte Java Virtual Machine – verfügt.

Unabhängig davon, ob man sich Java-Applets, Java-Skripten oder Java-Applikationen aus dem Netz lädt, birgt die Ausführung dieser Programme stets ein Sicherheitsrisiko. Dies gilt nicht nur für PCs, sondern auch für Unix-Systeme, da unter Umständen die Java Virtual Machine fehlerhaft sein kann und die Programme diese Fehler ausnutzen. Microsoft hatte nur eine auf Windows zugeschnittene Java-Version unter dem Namen „Visual J++ " auf dem Markt gebracht. Im Jahre 1998 wurde Microsoft gerichtlich gezwungen, für „Visual J++" die volle Kompatibilität mit der von Sun lizenzierten Java-Version zu gewährleisten.[455]

JSP

JavaServer Pages, abgekürzt JSP, ist eine von Sun Microsystems entwickelte Technologie, die im Wesentlichen zur einfachen dynamischen Erzeugung von HTML- und XML-Ausgaben eines Webservers dient. Sie erlaubt es, Java-Code und spezielle JSP-Aktionen in statischen Inhalt einzubetten. Dies hat den Vorteil, dass die Logik unabhängig vom Design implementiert werden kann.

Die JSP-Syntax erlaubt es mittels spezieller XML-Tags (JSP-Aktionen) vordefinierte Funktionalität einzubinden. Diese JSP-Aktionen werden in so genannten Tag-Bibliotheken (Tag Libaries) als Erweiterung der HTML-bzw. XML-Tags definiert.

JavaServer Pages werden unter Verwendung eines speziellen JSP-Compilers in Java-Quellcode umgewandelt. Dieser Quellcode, der einem Java-Servlet entspricht, wird im Anschluss durch den Java-Compiler in

---

455 Artikel „JAVA“ in: @t-mix. http://www.at-mix.de/front_end.htm; heruntergeladen am 24.9.2004.

Bytecode umgewandelt. Die so erzeugten Java-Klassen können dann von einem Webserver mit entsprechender Servlet-Engine ausgeführt bzw. interpretiert werden.[456]

Lastenheft

DIN 69905-VDI/VDE 3694 - VDA 6.1: Gesamtheit der Forderungen des Auftraggebers an die Lieferungen und Leistungen eines Auftragnehmers.

Im Lastenheft sind die Forderungen aus Anwendersicht einschließlich aller Randbedingungen zu beschreiben. Diese sollten qualifizierbar und prüfbar sein. Im Lastenheft wird definiert, was für eine Aufgabe vorliegt und wofür diese zu lösen sind.[457]

Link

Als Hyperlink (auch kurz Link, aus dem Englischen für „Verknüpfung", „Verbindung", „Verweis") bezeichnet man in einem Hypertext einen Verweis auf ein anderes Dokument, der durch das Hypertextsystem automatisch verfolgt werden kann.

Das Konzept von Hyperlinks entspricht funktional dem Querverweis oder der Fußnote aus der konventionellen Literatur, bei der das Ziel des Verweises allerdings i.d.R. manuell aufgesucht werden muss; eine eher exotische Ausnahme bilden die Leseräder. Frühe Formen solcher Querverweise finden sich bereits in der Bibel und im Talmud.[458]

---

[456] Artikel: „JSP“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/JSP; heruntergeladen am 12.1.2005.

[457] Artikel: „Lastenheft“ in: quality. http://www.quality.de/lexikon/lastenheft.htm; heruntergeladen am 4.1.2005.

[458] Artikel: „Link“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Hyperlink; heruntergeladen am 3.1.2005.

Mailclient

Als E-Mail-Programm, Mail User Agent (MUA) (dt. etwa Post-Benutzer-Programm) oder auch kurz Mail-Client, bezeichnet man ein Programm, mit dem E-Mails gelesen, geschrieben und versendet werden.[459]

MySQL

MySQL ist eine SQL-Datenbank. Wie auch Oracle, DB2 oder PostgreSQL ist MySQL eine relationale Datenbank. Die Daten werden daher in zweidimensionalen Tabellen gespeichert. Michael „Monty" Widenius schuf MySQL 1994 für die schwedische Firma TcX. Heute wird MySQL von der Firma MySQL AB weiterentwickelt. MySQL ist mit mehr als 4 Millionen Installationen und über 35.000 Downloads pro Tag die populärste Open-Source-Datenbank der Welt.

Im Mai 2003 übernahm MySQL die Datenbankaktivitäten von SAP. Die Datenbank SAP DB wurde in MaxDB umbenannt und wird nun als zweites Produkt von MySQL AB angeboten. Beide Systeme sind Open Source, aber das klassische MySQL erfüllt nur einige der an Datenbanken gestellten Anforderungen (immerhin gibt es aber mit den InnoDB-Tabellen Transaktionen, siehe weiter unten), während die MaxDB eine vollwertige, professionelle Datenbank ist – allerdings auch um den Preis eines wesentlich komplexeren und umfangreicheren Systems.[460]

Newsletter

Zu deutsch: Rundbrief. Newsletter sind Informationen, die über E-Mails an Interessenten mehr oder weniger regelmäßig verschickt werden. Viele

---

459 Artikel: „Mailclient" in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Mailclient; heruntergeladen am 3.1.2005.

460 Artikel: „MySQL" in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Mysql; heruntergeladen am 3.1.2005.

Institutionen, Organisationen und Firmen verschicken kostenlose Newsletter, oft um Kundenbindung herzustellen. Dabei können sich Interessenten auf der Homepage des Anbieters mit ihrer E-Mail-Adresse anmelden. Die Abmeldung ist oft ebenso einfach, wenn es ein seriöser Anbieter ist.[461]

Outsourcing

Mit Outsourcing (dt. Auslagerung) wird in der Ökonomie die Abgabe von Unternehmensaufgaben und -strukturen an Drittunternehmen bezeichnet. Outsourcing ist somit eine spezielle Form des Fremdbezugs von bisher intern erbrachter Leistung, wobei die Dauer wie der Gegenstand der Leistung vertraglich fixiert werden. Dadurch wird Outsourcing von sonstigen Partnerschaften abgegrenzt.[462]

Open Source

Der Ausdruck Open Source (engl.: open source) steht für quelloffen, einerseits in dem Sinne, dass der Quelltext eines Programms frei erhältlich ist, andererseits für „offene Quelle“, also dass ein Werk frei zur Verfügung steht. Software gilt als Open Source, wenn sie bestimmte Kriterien erfüllt, die in ihrer Open-Source-Lizenz geregelt sind.

Dabei beschränkt sich der Begriff aber nicht ausschließlich auf Software, sondern kann auch auf Wissen und Information allgemein ausgedehnt werden. Ein Beispiel ist OpenCola.

Der Ausdruck Open-Source-Software (OSS) wird auch oft als Synonym für „freie Software" verwendet, jedoch bezeichnen diese beiden Ausdrücke

---

[461] Artikel: „Newsletter“ in: @t-mix, http://www.at-mix.de/front_end.htm; heruntergeladen am 24.9.2004.

[462] Artikel: „Outsourcing“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Outsourcing; heruntergeladen am 3.1.2005.

nicht unbedingt das Gleiche (siehe dazu Abschnitt Open Source und Freie Software).

Das charakteristische für OSS sind vor allem die dem Anwender eingeräumten weitläufigen Verwertungsrechte. Die Software darf beliebig kopiert, verbreitet und genutzt werden.

Für Open-Source-Software gibt es keine Nutzungsbeschränkungen, weder bezüglich der Anzahl der Nutzer noch bezüglich der Anzahl der Installationen, noch bezüglich einzelner Personen, Personengruppen oder Anwendungsgebiete. Mit der Vervielfältigung und der Verbreitung von Open-Source-Software sind üblicherweise auch keine Zahlungsverpflichtungen gegen einen Lizenzgeber verbunden.

Die Software darf verändert und in der veränderten Form weitergegeben werden.

Durch den offengelegten Quelltext ist Verändern ohne weiteren Aufwand für jeden möglich. Weitergabe der Software soll ohne Lizenzgebühren möglich sein. Open-Source-Software „lebt" förmlich von der aktiven Beteiligung der Anwender an der Entwicklung. So bietet sich Open-Source-Software zum Lernen, Mitmachen und Verbessern an.[463]

PageRank

PageRank (nach einem seiner Erfinder, Lawrence Page und von engl. rank - Rang) ist das von der Internet-Suchmaschine Google genutzte System für die Bewertung der gelisteten Seiten. Es geht ursprünglich auf den von den Google-Gründern entwickelten PageRank-Algorithmus zurück.

Das Grundprinzip lautet: Je mehr Links auf eine Seite verweisen, um so wichtiger ist sie. Je wichtiger wiederum die verweisenden Seiten sind, um so größer der Effekt. Der von Google angezeigte PageRank liegt zwischen

---

463 Artikel: „Open Source" in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Open_Source; heruntergeladen am 12.1.2005.

0 und 10. Normale Webseiten haben einen Rank von 1-5. Wichtige oder speziell optimierte Seiten erreichen Werte von 5-7. Seiten mit einem PageRank von 8 und höher sind sehr selten, z. B. die des Weißen Hauses oder die Firmenseite von Microsoft.

Früher hatte ein hoher PageRank eine deutlich gehobene Positionierung in den Suchergebnissen bei Google zur Folge. Nach dem Jahreswechsel 2003/2004 ist nach einigen Änderungen dieser Effekt nicht mehr so stark zu spüren. Es ist eher eine Stabilisierung der Position von hoch bewerteten Seiten in der Trefferliste zu vermerken. Dennoch bringt ein hoher PageRank Vorteile für eine Webseite. So spidert Google z. B. Webseiten mit einem hohen PageRank öfter und tiefer.[464]

PDF

Portable Document Format von Adobe für einheitliche Formatanweisungen in Dokumenten. Kann mit Plug-ins (Adobe Acrobat Reader) über Web-Browser angezeigt werden.[465]

Pflichtenheft

DIN 69905-VDI/VDE 3694 - VDA 6.1: Gesamtheit der Forderungen des Auftraggebers an die Lieferungen und Leistungen eines Auftragnehmers.

Das Pflichtenheft enthält das Lastenheft. Im Pflichtenheft werden die Anwendervorgaben detailliert und in einer Erweiterung die Realisierungsforderungen unter Berücksichtigung konkreter Lösungsansätze beschrie-

---

[464] Artikel: „PageRank“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/PageRank; heruntergeladen am 12.1.2005.

[465] Artikel: „PDF“ PDF in: Horn. http://www.torsten-horn.de/glossar/GlossarD.htm; heruntergeladen am 29.4.2004.

ben. Im Pflichtenheft wird definiert, wie und wo die Forderungen zu realisieren sind.[466]

Plugin

Plugin (von engl. „to plug in" - einstöpseln, anschließen) oder Ergänzungs- oder Zusatzmodul ist eine gängige Bezeichnung für ein Software-programm, das in ein anderes Softwareprodukt „eingeklinkt" wird.

Softwarehersteller definieren Schnittstellen zu ihren Produkten, mit deren Hilfe Dritte Erweiterungen – Plugins genannt – für diese Softwareprodukte programmieren können. Das Plugin erweitert dann die Funktionalität dieses Softwareprodukts. Weit verbreitete Beispiele für Plugins sind etwa das Adobe Reader/Acrobat Reader-Plugin der Firma Adobe oder der Macromedia Flash Player für die verschiedenen Webbrowser.

Plugins sind in der Regel ohne die Anwendung, für die sie geschrieben wurden, nicht funktionsfähig.

Mittlerweile sind einige Hersteller auch dazu übergegangen, optionale Funktionen für ihre Programme selbst in Plugins auszulagern. Das hat für den Nutzer den Vorteil, dass er Funktionen, die er nicht braucht, deaktivieren kann und das Programm dadurch schneller/stabiler läuft.

Ein sehr gutes Beispiel für Plugins sind auch die Extensions für die Mozilla Browser und Mail-Clients.

Bei Spielen gibt es sogenannte Mods, mit denen man (Kenntnisse vorausgesetzt) ein eigenes Gameplay unter Verwendung der jeweiligen Game Engine entwickeln kann. Solche Mods können aber grösstenteils nicht mehr als Plugins aufgefasst werden.[467]

---

466 Artikel: „Pflichtenheft“ in: quality. http://www.quality.de/lexikon/pflichtenheft.htm; heruntergeladen am 4.1.2005.

467 Artikel: „Plugin“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Plugin; heruntergeladen am 12.1.2005.

Proprietär

Proprietär (v. lat.: proprius, eigen) bedeutet zugehörig, eigen, eigentumsförmig.

Verschiedene Bedeutungen

1. Im juristischen Sinne ist der Begriff „proprietär“ gleichbedeutend mit „urheberrechtlich geschützt“.
2. Davon abweichend benutzt die Freie-Software-Bewegung den Begriff für Dinge, die nicht „frei“ sind. „Proprietäre Software“ ist jegliche Software, die keine „freie Software“ ist. Mit dem urheberrechtlichen Schutz (siehe 1.) hat diese Definition jedoch wenig zu tun: So ist z. B. ein urheberrechtlich geschütztes Programm, das unter der GPL lizenziert ist, hiernach „frei“, ein urheberrechtlich nicht geschütztes Programm ohne Quellcode hingegen „proprietär“. Bekannte Beispiele proprietärer Software sind: Microsoft Windows, Adobe Photoshop, AutoCad, Macromedia Flash oder PhotoLine 32.
3. Man bezeichnet im IT-Bereich traditionell solche Dateiformate, Protokolle usw. als „proprietär“, die nicht allgemein anerkannten Standards entsprechen, also sozusagen „hauseigene“ Entwicklungen sind.
4. Davon abweichend bezeichnet die Freie-Software-Bewegung Dateiformate, Protokolle usw. als „proprietär“, die nicht „offenen“ oder „freien“ Standards entsprechen, d. h. solchen Standards, die mit freier Software implementierbar sind. Beispiele für proprietäre Dateiformate sind das MS-Word-Format oder das WMA-Format. Beispiele für nicht proprietäre, offene Formate sind Ogg Vorbis, das Portable Network Graphics-Format oder das HTML-Format.

5. Zudem ist „der Proprietär“ eine veraltete Bezeichnung für einen Eigentümer im Allgemeinen Sinne.[468]

Servlet

Servlet ist ein kleines Java-Programm, das auf einem Webserver läuft.

Ein Servlet ist das Gegenstück zu einem auf dem Clients ausgeführten Java-Applet.

Servlets können Aufgaben von CGI-Scripten übernehmen, zum Beispiel das Redirecting. Dabei werden User, die eine nicht mehr gültige Webadresse angewählt haben, automatisch zur neuen URL weitergeleitet.

Die Ausführung auf dem Server bringt vor allem einen Geschwindigkeitsvorteil.[469]

Screenshot

Ein Screenshot ist ein Bild (Grafik oder Foto) von der aktuellen Bildschirmanzeige des Computers. Mit Hilfe bestimmter Programme ist es möglich, den gesamten Bildschirminhalt oder Teile davon in einer Datei als Grafik abzuspeichern.[470]

Scrollen

Bewegen des Seiteninhalts nach oben und unten, rechts oder links anhand einer (i.d.R.) grauen Leiste mit einem verschiebbaren Knopf (Scrollbalken). Von vielen gehasst, weil falsch eingesetzt, jedoch durchaus sinnvoll, vor

---

[468] Artikel: „Proprietär“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Propriet%C3%A4r; heruntergeladen am 12.1.2005.

[469] Artikel: „Servlet“ in: @t-mix. http://www.at-mix.de/front_end.htm; heruntergeladen am 29.4.2004.

[470] Artikel: „Screenshot“ in: @t-mix. http://www.at-mix.de/front_end.htm; heruntergeladen am 29.4.2004.

allem wenn Zusammenhängendes nicht auf verschiedene Seiten verteilt werden soll, um den Überblick zu erleichtern.[471]

SGML

SGML (engl. Standard Generalized Markup Language) ist eine Metasprache, mit deren Hilfe man verschiedene Auszeichnungssprachen (engl. markup languages) für Dokumente definieren kann. SGML ist ein ISO-Standard: "ISO 8879:1986 Information processing -Text and office systems -Standard Generalized Markup Language (SGML)".

HTML und XML werden oft fälschlich als Ableitungen beziehungsweise als „Dialekte" von SGML beschrieben. HTML ist jedoch eine Anwendung (engl. application) von SGML und XML ist eine bestimmte Untermenge von SGML.

Um ein gültiges (engl. valid) Dokument in SGML zu beschreiben, braucht man eine Document Type Definition (DTD). In der DTD wird die mögliche Dokumentstruktur beschrieben. Ein SGML-Dokument ist also eine Anwendung oder ein bestimmter Dokumenttyp von SGML. Die Gültigkeit des Dokumentes überprüft man mit so genannten Parsern, diese lesen zunächst die SGML-Deklaration und die DTD ein und prüfen dann, ob das eigentliche Dokument konform mit Deklaration und DTD ist. Ein solcher Parser ist beispielsweise „nsgmls“ von James Clark; dieser Parser wird in dem „OpenSP“-Paket weiterentwickelt.[472]

---

471 Artikel: „Scrollen“ in: website-quality. http://www.website-quality.de/glossar.htm; heruntergeladen am 29.4.2004.

472 Artikel: „SGML“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/SGML, heruntergeladen am 3.1.2005.

SQL

SQL (Structured Query Language) ist eine Abfragesprache für relationale Datenbanken. Sie hat eine relativ einfache Syntax, die an die englische Umgangssprache angelehnt ist, und stellt eine Reihe von Befehlen zur Definition von Datenstrukturen nach der relationalen Algebra zur Manipulation von Datenbeständen (Anfügen, Bearbeiten und Löschen von Datensätzen) und zur Abfrage von Daten zur Verfügung. Durch ihre Rolle als Quasi-Standard ist SQL von großer Bedeutung, da eine weitgehende Unabhängigkeit von der benutzten Software erzielt werden kann. Die meisten SQL-Implementierungen bieten darüber hinaus allerdings noch herstellerspezifische Erweiterungen, die nicht dem Standard-Sprachumfang entsprechen.

Viele bekannte Datenbanksysteme wie DB2, Microsoft SQL Server, MySQL, Oracle, PostgreSQL und die neueren Versionen von Access implementieren Teile des SQL Sprachstandards.[473]

Strings

Der Begriff String (engl. Kette, Saite) bezeichnet in der Informatik eine Abfolge von Buchstaben und Sonderzeichen, also eine Zeichenkette; in der Physik elementare Teilchen der Stringtheorie.

Fälschlicherweise wird auch manchmal die mit „Strg“ bezeichnete Computertaste namens Steuerung als String-Taste bezeichnet. Auf englischen Tastaturen findet sich die Abkürzung Ctrl für Control.[474]

---

[473] Artikel: „SQL“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/SQL; heruntergeladen am 3.1.2005.

[474] Artikel: „Strings“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/String; heruntergeladen am 3.1.2005.

Server

Ein Server (engl. „Diener") ist in der Informatik ein Dienstleister, der in einem Netzwerk Daten oder Ressourcen zur Verfügung stellt. Man kann zwischen zwei Bedeutungen unterscheiden:

Ein Computerprogramm, das ein Netzwerkprotokoll implementiert

Ein Computer, auf dem dieses Computerprogramm läuft.[475]

TCP/IP

Die Internet-Protokoll-Familie (engl: internet protocol suite) ist eine Familie von Netzwerkprotokollen, die die Basis für die Netzwerkkommunikation im Internet bilden. Synonym dazu werden auch die Bezeichnungen DoD- oder TCP/IP-Protokoll-Familie verwendet. Das DoD (engl. Department of Defense „US-Verteidigungsministerium") hat die Entwicklung der Internet-Protokolle im Rahmen des DARPA Internetwork Project finanziert. TCP/IP steht für zwei Protokolle, die das Herzstück dieser Protokoll-Familie bilden: Das Transmission Control Protocol und das Internet Protocol.

Internet-Protokolle werden in den RFC-Dokumenten diskutiert und standardisiert. Ebenso werden alle weiteren, das Internet betreffende Implementierungen in den RFCs erörtert, diskutiert und ggf. standardisiert. Die wesentlichen RFCs haben dabei den Status erforderlich (required), empfohlen (recommended), oder optional (elective). Andere RFCs können auch als experimentell (experimental) oder historisch (historic) bezeichnet werden.[476]

---

[475] Artikel: „Server“ in: @t-mix. http://www.at-mix.de/front_end.htm; heruntergeladen am 29.4.2004.

[476] Artikel: „TCP/IP“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/TCP/IP; heruntergeladen am 13.1.2005.

Upgrade

Upgrade (englisch to upgrade = erweitern) bezeichnet eine Steigerung der Nützlichkeit oder Qualität von z. B. Geräten oder Software. Auch Lohnerhöhungen werden als Upgrade bezeichnet.

In der Computersprache wird der Begriff häufig angewendet. Ein Programm wird um neue Funktionen erweitert, wenn man einen Upgrade durchführt.

Als Beispiel mag ein Videoabspielprogramm dienen. Mit ihm können bestimmte Formate abgespielt werden. Um neue oder einfach noch nicht implementierte Formate abspielen zu können, muss ein Upgrade durchgeführt werden.[477]

Usability

Gebrauchstauglichkeit oder Usability bezeichnet den Eignungsgrad einer Sache oder eines Systems in Bezug auf seinen Verwendungszweck in einem bestimmten Benutzungskontext. Die Gebrauchstauglichkeit beruht unter anderem auf Gebrauchseigenschaften und den Bedürfnissen des Nutzers; somit gibt es neben einer objektiven Beurteilung auch eine subjektive Beurteilung, die von Individuum zu Individuum sehr unterschiedlich ausfallen kann.[478]

---

[477] Artikel: „Upgrade“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Upgrade; heruntergeladen am 13.1.2005.

[478] Artikel: „Usability“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Usability; heruntergeladen am 13.1.2005.

Verlinken

Verlinken, ein denglisches Wort, abgeleitet von Englisch link („Verbindung", „Kettenglied"), bezeichnet das Erstellen von Hyperlinks zwischen verschiedenen Dokumenten.[479]

Velocity

Velocity (eigentlich engl. Geschwindigkeit) bezeichnet eine Klasse in der Java-Programmierung.

Webbrowser

Webbrowser oder Browser (engl. für „Stöberer") sind Computerprogramme, die zum Betrachten verschiedener Arten von Dokumenten dienen. Vorwiegend werden sie verwendet, um HTML-Seiten aus dem Internet anzuzeigen. Wegen der Metapher, dass man rasend schnell durch das Web braust und der Wortähnlichkeit zu Browser, wird manchmal ironisierend der Begriff Brauser verwendet.

Ursprünglich bezeichnet der aus dem Englischen entlehnte Begriff browsen (engl. to browse = stöbern, sich umsehen, schmökern) am Computer lediglich das Benutzen von Navigations-Elementen (Vor, Zurück, Index, ...) zum Lesen von Texten. Erweitert wurde dieser Begriff später durch das Aufkommen von Hypertext, bei dem man bestimmte Wörter auswählen kann (Link), um zu einem anderen Text zu gelangen. Später kamen dann Funktionen zum Bildbetrachten dazu und auch so genannte verweissensitive Grafiken, bei denen man auf einer Computergrafik einen Bereich (zum Beispiel bei einer Weltkarte) anklickt und dadurch zu einer Seite über ein bestimmtes Land gelangt.

---

[479] Artikel: „Verlinken“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Verlinken; heruntergeladen am 13.1.2005.

Neben der Erweiterung unterstützter Dateiformate wurden auch die Funktionen erweitert. So unterstützen viele Browser neben HTTP auch unter anderem die Protokolle FTP und Gopher. Einige Browser haben auch Funktionen für E-Mail oder Usenet. Andere Browser stellen zur Abdeckung dieser Funktionen externe Programme bereit.[480]

Webseiten

Webseiten (auch Internetseiten) sind elektronische Dokumente, die mit einem Webbrowser von einem Webserver abgerufen werden können.

Ihr wesentliches Merkmal ist, dass sie Verweise (Hyperlinks) auf andere Webseiten enthalten und somit einen Hypertext darstellen. Die Gesamtheit der Webseiten unter einer Webadresse wird als Internetpräsenz oder auch Webseite bezeichnet. Jede Webseite kann über eine eindeutige URL aufgerufen werden. Webseiten können statische (feste) Inhalte haben oder auch dynamische (d. h. die Inhalte werden bei jedem Aufruf neu generiert).

Webseiten bestehen zumeist aus strukturiertem Text, in dem auch Bilder und andere Multimediaelemente eingebunden sein können. Webseiten werden meist aus dem Internet oder einem Intranet geladen, können aber auch auf einem lokalen Speichermedium, zum Beispiel einer Festplatte, abgelegt sein.

Die erste Webseite [1] (http://www.w3.org/History/19921103-hyper-text

/hypertext/WWW/Link.html) wurde am 13. November 1990 von Tim Berners-Lee auf einem NeXT Rechner verfasst und veröffentlicht.

Um Webseiten zu verfassen, kommt hauptsächlich die Beschreibungs-Sprache HTML zur Anwendung. Weitere Technologien wie CSS und

---

480 Artikel: „Webbrowser“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Webbrowser; heruntergeladen am 12.1.2005.

Javascript werden in vielen aktuellen Webdokumenten verwendet um die Darstellung im Webbrowser weiter zu beeinflussen.[481]

Workflow

Ein Workflow ist ein Prozess (alternativ Geschäftsvorfall oder allgemein Vorgang oder Arbeitsablauf), der aus einzelnen Aktivitäten aufgebaut ist, die sich auf Teile eines Geschäftsprozesses oder andere organisatorische Vorgänge beziehen. Die einzelnen Aktivitäten stehen in Abhängigkeit zueinander. Somit hat ein Workflow einen definierten Anfang, einen organisierten Ablauf und ein definiertes Ende. Allgemein sind Workflows organisationsweite arbeitsteilige Prozesse, welche die anfallenden Tätigkeiten von Personen bzw. Software-Systemen koordinieren.

Workflows zeichnen sich durch diesen koordinativen Charakter aus, im Gegensatz etwa zu kooperativen Systemen, in denen das weniger geregelte und synchrone Zusammenarbeiten gefördert wird. Ein Workflow wird typischerweise durch die Sequentialisierung der Arbeitsschritte erreicht. Synchrone Aktivitäten laufen strikt getrennt ab.[482]

XML

Extensible Markup Language. XML definiert, wie Daten strukturiert in Textdateien gespeichert werden. XML-Datenstrukturen sind auch für andere als die ursprüngliche Anwendung verständlich. Daten können plattformunabhängig zwischen verschiedenen Anwendungen ausgetauscht werden. XML 1.0 wurde Anfang 1998 vom W3C als Standard verab-

---

[481] Artikel: „Webseiten“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Webseite; heruntergeladen am 12.1.2005.

[482] Artikel: „Workflow“ in: Wikipedia die Freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Workflow#Workflow; heruntergeladen am 1.1.2005.

schiedet (http://www.w3.org/XML). XML ist als Metasprache erweiterbar und ist ebenso wie HTML (und XHTML) eine Untermenge von SGML.[483]

483 Artikel: „XML“ in: Horn. http://www.torsten-horn.de/glossar/GlossarD.htm; heruntergeladen am 24.9.2004.